RÉPERTOIRE NATIONAL DES QUALIFICATIONS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE 2e SEMESTRE 2026

Lorsque le ***code*** d'une fiche est indiqué en ***italiques gras***, cela signifie que la dénomination ou le contenu de cette fiche a été modifié par rapport à l'édition précédente.
Lorsque ***l'intitulé et le code*** sont indiqués en ***italiques gras***, cela signifie qu'il s'agit d'une fiche nouvelle par rapport à l'édition précédente.
Ces modifications sont repérées de la même façon dans les fiches elles-mêmes.

MAINTENANCE

– Mécanicien de maintenance automobile / mécanicien de maintenance VUI / mécanicien de maintenance motocycles ***A.3.1***
– Opérateur service rapide A.3.3
– Opérateur maintenance pneumatiques VI A.3.4
– Mécanicien cycles A.3.5
– Opérateur vitrage A.3.7
– Opérateur de vérification des dispositifs embarqués réglementés sur VUI (Chronotachygraphe, Ethylotest anti-démarrage) / Opérateur de vérification des dispositifs embarqués réglementés sur VL (Ethylotest anti-démarrage judiciaire, taximètre)..... A.3.9
– Mécanicien spécialiste automobile / mécanicien spécialiste VUI / mécanicien spécialiste motocycles.. ***A.6.1***
– Électricien spécialiste automobile / électricien spécialiste VUI A.6.2
– Opérateur spécialiste service rapide A.6.3
– Opérateur spécialiste maintenance pneumatiques VI A.6.4
– Mécanicien spécialiste cycles A.6.5
– Opérateur vitrage spécialiste A.6.7
– Opérateur de maintenance de batteries de véhicules électriques..... A.6.10
– 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 de maintenance de batteries de véhicules électriques..... A.9.10
– 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
– Technicien expert de maintenance de batteries de véhicules électriques..... A.12.10
– 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

INFRASTRUCTURES DE RECHARGE DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES

– Opérateur de maintenance des IRVE AAA.6.1
– Technicien installateur des IRVE AAA.9.1
– Technicien de maintenance des IRVE AAA.9.2
– Coordonnateur de travaux d'installation et de maintenance des IRVE..... AAA.C.I.1

CARROSSERIE – PEINTURE

– Préparateur en tôlerie/en carrosserie B.3.1
– Préparateur en peinture B.3.2
– Mécanicien collision B.3.3
– Opérateur en débosselage sans peinture B.3.4
– Tôlier spécialiste ***B.6.1***
– Peintre spécialiste ***B.6.2***
– Débosseleur sans peinture 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

PARCOURS CLIENT
- Conseiller produits..... CC.6.1
- Téléconseiller VL/VUI..... CC.6.2
- Conseiller en livraison de véhicules CC.6.3
- Conseiller produits confirmé..... CC.9.1

VENTE PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES
- Magasinier..... D.3.1
- Magasinier-vendeur PRA / conseiller de vente PRA / vendeur boutique PRA D.6.1
- Téléconseiller PRA..... D.6.2
- 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
- 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
- Technicien démonteur de batteries de véhicules électriques..... H.9.2
- 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
- Formateur du transport routier..... K.6.4
- Formateur conduite d'engins K.6.5
- Enseignant de la sécurité routière et de la conduite automobile..... K.9.1
- Auxiliaire de gestion des écoles de conduite..... K.9.3
- 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.12.1
- Coordinateur de l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite automobile / Coordinateur de l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux-roues » / Coordinateur de l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd » K.17.1
- Coordinateur pédagogique de la sécurité routière et de la conduite automobile / Coordinateur pédagogique de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux-roues » / Coordinateur pédagogique de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd » K.20.1
- Coordinateur administratif des écoles de conduite K.20.3
- Formateur d'enseignants K.23.1
- Formateur aux métiers de l'éducation et de la sécurité routières K.C.I.1
- Directeur pédagogique K.C.II.1
- Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite..... K.C.II.2

PARKINGS
- Agent d'exploitation de stationnement..... L.3.1
- Opérateur de stationnement L.6.1
- Agent d'exploitation de stationnement spécialiste L.6.2
- Assistant d'exploitation de stationnement / adjoint au responsable d'exploitation de stationnement... L.17.1
- Responsable d'exploitation de stationnement L.20.1

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

COMPTABILITÉ

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

QUALIFICATIONS GÉNÉRIQUES

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

MAINTENANCE

CADRES

IV

III

Chef après-vente

A.C.III.1

II

Adjoint au chef après-vente
Responsable d'atelier

A.C.II.1

I

Cadre technique d'atelier

A.C.I.1

MAITRISE

23

Gestionnaire d'atelier
Contremaître d'atelier

A.23.1

20

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

A.20.1

Agent de maîtrise atelier

A.20.2

17

OUVRIERS-EMPLOYES

12

Technicien expert après-vente automobile
Technicien expert après-vente VUI
Technicien expert après-vente motocycles

A.12.2

9

Technicien confirmé mécanique automobile
Technicien confirmé mécanique VUI

A.9.1

Technicien électricien électronicien automobile
Technicien confirmé VUI
Technicien confirmé motocycles

A.9.2

6

Mécanicien spécialiste automobile
Mécanicien spécialiste VUI
Mécanicien spécialiste motocycles

A.6.1

Electricien spécialiste automobile
Electricien spécialiste VUI

A.6.2

Opérateur spécialiste service rapide

A.6.3

Opérateur spécialiste maintenance pneumatiques VI

A.6.4

3

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

MAINTENANCE

CADRES

IV

III

II

- Responsable de magasin(s) cycles / Responsable de site(s) cycles — A.C.II.5

I

MAITRISE

23

- Gestionnaire de magasin cycles — A.23.5

20

- Chef d'atelier cycles / Chef d'équipe cycles — A.20.5
- Chef d'équipe vitrage Chef d'atelier vitrage — A.20.7

17

OUVRIERS-EMPLOYES

12

- 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

9

- 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

6

- Mécanicien spécialiste cycles — A.6.5
- Opérateur vitrage spécialiste — A.6.7

3

- Mécanicien cycles — A.3.5
- Opérateur vitrage — A.3.7

		MAINTENANCE	*SMAVA(*)*
CADRES	IV		
	III		
	II		Directeur de site smava AA.C.II.1
	I		Chef de centre smava AA.C.I.1
MAITRISE	23		
	20		Chef d'équipe atelier/Chef d'équipe après-vente/Chef d'équipe vente smava AA.20.2
	17		
OUVRIERS-EMPLOYES	12	Technicien expert de maintenance de batteries de véhicules électriques A.12.10	Technicien expert smava AA.12.2
	9	Technicien de maintenance de batteries de véhicules électriques A.9.10	Vendeur-conseil magasin confirmé smava AA.9.1 Technicien smava ***AA.9.2***
	6	Opérateur de maintenance de batteries de véhicules électriques A.6.10	Vendeur-conseil magasin smava AA.6.1 Mécanicien smava AA.6.2
	3	Opérateur de vérification des dispositifs embarqués réglementés sur VUI (chronotachygraphe, éthylotest anti-démarrage) / Opérateur de vérification des dispositifs embarqués réglementés sur VL (éthylotest anti-démarrage judiciaire, taximètre) A.3.9	

(*) SERVICES MULTIMARQUES DE L'APRÈS-VENTE AUTOMOBILE

		IRVE(*)	*CARROSSERIE-PEINTURE*
CADRES	IV		
	III		Chef après-vente B.C.III.1
	II		Adjoint au chef après-vente Responsable d'atelier B.C.II.1
	I	Coordonnateur de travaux d'installation et de maintenance des IRVE AAA.C.I.1	Cadre technique d'atelier B.C.I.1
MAITRISE	23		Gestionnaire d'atelier Contremaître d'atelier ***B.23.1***
	20		Réceptionnaire après-vente Chef d'équipe atelier ***B.20.1***
	17		
OUVRIERS-EMPLOYES	12		Carrossier-peintre / Tôlier expert véhicules anciens et historiques ***B.12.1***
	9	Technicien installateur des IRVE AAA.9.1 Technicien de maintenance des IRVE AAA.9.2	Tôlier confirmé /Tôlier véhicules anciens et historiques ***B.9.1*** Peintre confirmé ***B.9.2***
	6	Opérateur de maintenance des IRVE AAA.6.1	Tôlier spécialiste ***B.6.1*** Peintre spécialiste ***B.6.2*** Débosseleur sans peinture B.6.4
	3		Préparateur en tôlerie/en carrosserie B.3.1 Préparateur en peinture B.3.2 Mécanicien collision B.3.3 Opérateur en débosselage sans peinture B.3.4

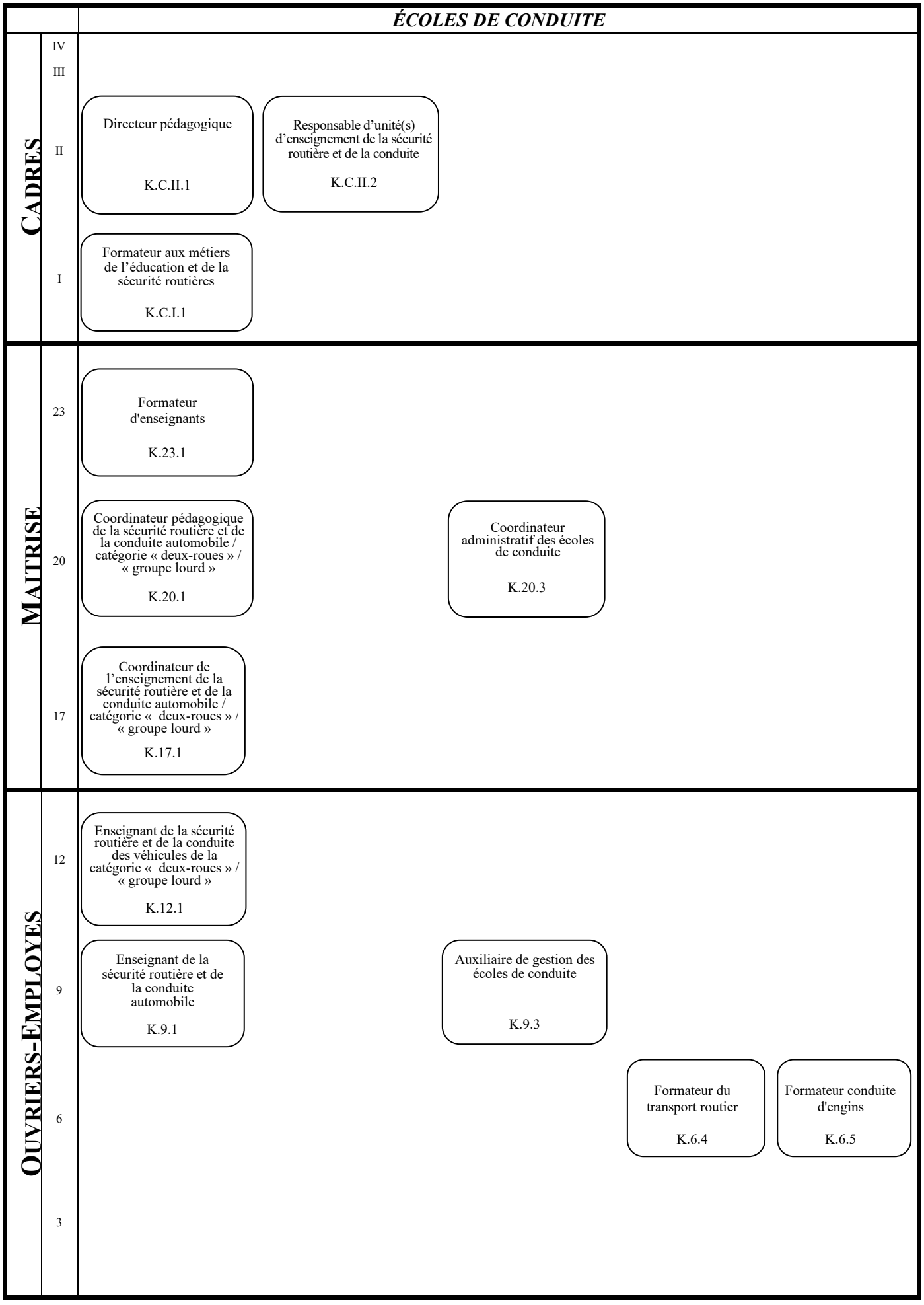
(*) INFRASTRUCTURES DE RECHARGE DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES

		VENTE DE VÉHICULES	PARCOURS CLIENT
CADRES	IV		
	III	Chef des ventes C.C.III.1	
	II	Adjoint au chef des ventes C.C.II.1	
	I	Conseiller des ventes C.C.I.1 Conseiller des ventes VI Conseiller des ventes VU C.C.I.2	
MAITRISE	23	Attaché commercial C.23.1 Attaché commercial VI Attaché commercial VU C.23.2	
	20	Vendeur automobile confirmé C.20.1 Vendeur confirmé VI Vendeur confirmé VU C.20.2	
	17		
OUVRIERS-EMPLOYES	12	Conseiller en financement C.12.1	
	9	Vendeur de véhicules Vendeur automobile C.9.1	Conseiller produits confirmé CC.9.1
	6	Assistant de vente de véhicules Assistant de vente automobile Vendeur motocycles C.6.1	Conseiller produits CC.6.1 Téléconseiller VL/VUI CC.6.2 Conseiller en livraison de véhicules CC.6.3
	3	Hôte d'accueil Chargé d'accueil C.3.1	

		VENTE PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES	PRÉPARATION / RÉNOVATION DES VÉHICULES
CADRES	IV		
	III	Chef des ventes P.R.A. D.C.III.1	
	II	Adjoint au chef des ventes P.R.A. Responsable de magasin D.C.II.1	
	I	Cadre technique P.R.A. D.C.I.1	
MAITRISE	23	Gestionnaire P.R.A. D.23.1	
	20	Chef d'équipe ventes P.R.A. Chef de secteur vente itinérante P.R.A. D.20.1	Chef d'équipe préparation-livraison ***E.20.1***
	17		
OUVRIERS-EMPLOYES	12		
	9	Magasinier vendeur confirmé P.R.A. Conseiller de vente confirmé P.R.A. Vendeur boutique confirmé P.R.A. D.9.1 Vendeur itinérant P.R.A. D.9.2	
	6	Magasinier vendeur P.R.A. Conseiller de vente P.R.A. Vendeur boutique P.R.A. D.6.1 Téléconseiller P.R.A. D.6.2	Rénovateur VO E.6.1
	3	Magasinier D.3.1	Opérateur préparation véhicules E.3.1

		DÉPANNAGE-REMORQUAGE	*CONTRÔLE TECHNIQUE*
CADRES	IV		
	III		
	II		
	I		
MAITRISE	23		
	20		Chef de centre contrôle technique des véhicules G.20.1
	17		
OUVRIERS-EMPLOYES	12		Contrôleur technique confirmé des véhicules G.12.1
	9		Contrôleur technique des véhicules G.9.1
	6	Dépanneur-remorqueur PL F.6.1	
	3	Dépanneur-remorqueur VL F.3.1	

		DÉMONTAGE-RECYCLAGE	*STATION-SERVICE*	*LOCATION DE VÉHICULES*
CADRES	IV			
	III			
	II			
	I	Responsable de centre(s) de recyclage automobile H.C.I.1	Responsable de station(s)-service I.C.I.1	
MAITRISE	23			Chef d'agence(s) de location J.23.1 Conseiller commercial location longue durée J.23.2
	20	Chef d'équipe atelier démontage recyclage automobile ***H.20.1***	Chef de station-service Adjoint au responsable de station(s)-service ***I.20.1***	Chef de groupe opérationnel J.20.1
	17			Coordinateur préparation de véhicules de location J.17.1
OUVRIERS-EMPLOYES	12			
	9	Démonteur automobile confirmé H.9.1 Technicien démonteur de batteries de véhicules électriques H.9.2		Chargé de clientèle location longue durée J.9.2
	6	Démonteur automobile spécialiste H.6.1	Opérateur spécialiste station-service I.6.1	Agent d'opérations location spécialiste J.6.1
	3	Démonteur automobile H.3.1	Opérateur station-service I.3.1	Agent d'opérations location J.3.1 Agent technique location longue durée J.3.2


ÉCOLES DE CONDUITE
CADRES
IV
III
II
I
Directeur pédagogique
K.C.II.1
Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite
K.C.II.2
Formateur aux métiers de l'éducation et de la sécurité routières
K.C.I.1
MAITRISE
23
20
17
Formateur d'enseignants
K.23.1
Coordinateur pédagogique de la sécurité routière et de la conduite automobile / catégorie « deux-roues » / « groupe lourd »
K.20.1
Coordinateur administratif des écoles de conduite
K.20.3
Coordinateur de l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite automobile / catégorie « deux-roues » / « groupe lourd »
K.17.1
OUVRIERS-EMPLOYES
12
9
6
3
Enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux-roues » / « groupe lourd »
K.12.1
Enseignant de la sécurité routière et de la conduite automobile
K.9.1
Auxiliaire de gestion des écoles de conduite
K.9.3
Formateur du transport routier
K.6.4
Formateur conduite d'engins
K.6.5

		PARKINGS	SECRÉTARIAT
CADRES	IV		
	III		
	II		
	I		
MAITRISE	23		
	20	Responsable d'exploitation de stationnement L.20.1	Assistant de direction Chef de groupe administratif M.20.1
	17	Assistant d'exploitation de stationnement Adjoint au responsable d'exploitation de stationnement L.17.1	
OUVRIERS-EMPLOYES	12		
	9		Secrétaire confirmé M.9.1
	6	Opérateur de stationnement L.6.1 Agent d'exploitation de stationnement spécialiste L.6.2	Secrétaire M.6.1
	3	Agent d'exploitation de stationnement L.3.1	Employé administratif M.3.1

		COMPTABILITÉ	*QUALIFICATIONS GÉNÉRIQUES*
CADRES	IV		Cadre dirigeant Z.C.IV.1
	III	Chef de comptabilité N.C.III.1	Chef de service Z.C.III.1
	II	Adjoint au chef de comptabilité Responsable de comptabilité N.C.II.1	Cadre expert Adjoint au chef de service Z.C.II.1
	I	Cadre de comptabilité N.C.I.1	Cadre technique Z.C.I.1
MAITRISE	23	Gestionnaire de comptabilité N.23.1	Gestionnaire Z.23.1
	20	Chef de groupe de comptabilité N.20.1	Maîtrise technique Chef d'équipe - chef de groupe Z.20.1
	17		Coordinateur Z.17.1
OUVRIERS-EMPLOYES	12		Technicien expert Z.12.1
	9	Comptable confirmé N.9.1	Opérateur confirmé Z.9.1
	6	Comptable N.6.1	Opérateur spécialiste Z.6.1
	3	Employé de comptabilité N.3.1	Opérateur Z.3.1

MÉCANICIEN DE MAINTENANCE AUTOMOBILE
MÉCANICIEN DE MAINTENANCE VÉHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS
MÉCANICIEN 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 :
- Préparation des véhicules aux contrôles périodiques (par utilisation de check-list) ;
- 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.

D - Particularités liées à l'activité de rétrofit :
- Installation du kit de rétrofit et des pièces permettant l'adaptation des systèmes du véhicule thermique au kit (freinage, climatisation…).

Les activités d'installation d'un kit de rétrofit sont réalisées hors tension.

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 (dernière session en 2027),
  . CAP maintenance des véhicules, option : véhicules légers ou : véhicules de transport routier ou : motocycles (à partir de la rentrée 2025),
  . Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : ***mécanicien de maintenance de véhicules de transport routier - personnes et marchandises,***
  . Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : mécanicien de maintenance automobile
  . Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : mécanicien automobile,
  . CQP mécanicien de maintenance automobile (enregistré au RNCP sous le n° 39727),
  . CQP mécanicien de maintenance motocycles,
  . CQP mécanicien de maintenance véhicules utilitaires et industriels ***(enregistré au RNCP sous le n° 41639),***
- 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 :
  . opérateur de vérification des dispositifs embarqués réglementés sur VUI (chronotachygraphe, éthylotest anti-démarrage) - opérateur de vérification des dispositifs embarqués réglementés sur VL (éthylotest anti-démarrage judiciaire, taximètre) (fiche A.3.9).

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 (dernière session en 2027),
  . CAP maintenance des véhicules, option : véhicules légers (à partir de la rentrée 2025),
  . CQP opérateur service rapide,
  . CQP mécanicien de maintenance automobile (enregistré au RNCP sous le n° 39727),
- 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

A.3.4

OPÉRATEUR MAINTENANCE PNEUMATIQUES VÉHICULES INDUSTRIELS

1/ Dénomination de la qualification :
Opérateur maintenance pneumatiques véhicules industriels

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

3/ Contenu de la qualification :

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

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

B - Activités de service :

B.1 - Activités en relation avec l'organisation des interventions :
. utilisation de la documentation technique,
. agencement et entretien du poste de travail / de l'outillage / des équipements,
. application des procédures qualité, sécurité et environnement en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Activités en relation avec la gestion des interventions :
. relation utilisateurs / détection des besoins / conseils d'utilisation,
. réception / contrôle / stockage des produits et marchandises,
. établissement de tous documents utiles (fiche d'intervention, bon de travail…).

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Réalisations d'opérations relevant de l'entretien courant de véhicules (VL / VUL / motocycles) ;
- Dépannages extérieurs ;
- Interventions pneumatiques sur matériel agricole ou de Génie Civil.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
  . CAP maintenance des véhicules, option B : véhicules de transport routier (dernière session en 2027),
  . CAP maintenance des véhicules, option : véhicules de transport routier (à partir de la rentrée 2025),
  . CQP opérateur maintenance pneumatiques VI,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . opérateur spécialiste maintenance pneumatiques véhicules industriels (fiche A.6.4),
  . opérateur spécialiste service rapide (fiche A.6.3),
  . mécanicien spécialiste véhicules utilitaires et industriels (fiche A.6.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

A.3.5

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 (dernière session en 2027), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CAP maintenance des véhicules, option : motocycles (à partir de la rentrée 2025), 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° 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

A.3.7

OPÉRATEUR VITRAGE

1/ Dénomination de la qualification :
Opérateur vitrage

2/ Objet de la qualification :
L'opérateur vitrage assure le remplacement et les réparations de vitrages sur tous types de véhicules.

3/ Contenu de la qualification :

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

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

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Participation à la gestion des stocks,
- Interventions à l'extérieur par le biais d'unités mobiles,
- Encaissement.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  . CQP opérateur vitrage (enregistré au RNCP sous le n° 36223),
  . Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : carrossier réparateur,
  . CAP carrossier 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 :
- Transversale :
  Voir Panorama

A.3.9

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

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

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

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

2/ Objet de la qualification :

L'opérateur travaille sous le contrôle réglementaire du responsable technique, dans un environnement sécurisé et contrôlé.

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

Cas des véhicules légers
- Réalisation des vérifications périodiques et autres interventions sur les appareils numériques embarqués (taximètre, EAD judiciaire).

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

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques réglementées :

Les opérations d'inspection/vérification et de remplacement sur dispositifs embarqués sont réalisées sous la responsabilité du responsable technique.
- Réalisation des inspections/vérifications périodiques : vérifications réglementaires, essais techniques, étalonnage/mise à jour,
- Application des procédures techniques et renseignement des formulaires du système qualité sur supports papier ou numériques,
- Analyse du bon fonctionnement du dispositif embarqué selon les procédures du système qualité, et recherche de dysfonctionnement le cas échéant,
- Remplacement, dans le cadre de l'inspection / vérification périodique, des composants défectueux du dispositif embarqué,
- Traçabilité de l'inspection/vérification par apposition de la signature de l'opérateur, et pose de la plaquette de conformité et des scellements.

B - Organisation et gestion réglementées de l'intervention :

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

B.1 - Organisation des interventions :
- Entretien du poste de travail, des équipements, matériels et outils de contrôle, en conformité avec le système qualité,
- Utilisation de la documentation technique et réglementaire, si nécessaire.

B.2 - Gestion réglementaire des interventions :
- Établissement et transmission des documents réglementaires,
- Signalement des anomalies et proposition d'actions correctives ou préventives selon les procédures du système qualité,
- Traçabilité réglementaire des interventions : tenue d'un registre, archivage des fiches d'interventions, …

C - Particularités véhicules industriels et automobiles :

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

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

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

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention de la certification suivante :
  . CQP opérateur de vérification des dispositifs embarqués (chronotachygraphe, éthylotest anti-démarrage, taximètre),
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
- Transversale :
  Voir Panorama

A.6.1

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 réfection 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.

D - Particularités liées à l'activité de rétrofit :
- Installation du kit de rétrofit et des pièces permettant l'adaptation des systèmes du véhicule thermique au kit (freinage, climatisation…),
- Contrôle visuel de l'installation réalisée,

Les activités d'installation d'un kit de rétrofit sont réalisées hors tension.

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 (dernière session en 2027), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . CAP maintenance des véhicules, option : véhicules légers ou : véhicules de transport routier ou : motocycles (à partir de la rentrée 2025), 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 (selon le cas) (dernière session en 2027), préparé sous statut scolaire,
  - . Bac professionnel maintenance des véhicules, option : véhicules légers ou : véhicules de transport routier ou : motocycles (selon le cas) (à partir de la rentrée 2025), préparé sous statut scolaire,
  - . Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : mécanicien automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : technicien électromécanicien automobile,
  - . Titre à finalité professionnelle mécanicien automobile (enregistré au RNCP sous le n° 40840),
  - . CQP mécanicien spécialiste motocycles,
  - . CQP mécanicien véhicules utilitaires et industriels (enregistré au RNCP sous le n° ***41656***),
- 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

A.6.2

ÉLECTRICIEN SPÉCIALISTE AUTOMOBILE
ÉLECTRICIEN SPÉCIALISTE VÉHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS

1/ Dénomination de la qualification *(selon le cas)* **:**
Électricien spécialiste automobile
Électricien spécialiste véhicules utilitaires et industriels

2/ Objet de la qualification :
Réalisation d'interventions portant sur les systèmes électriques et électroniques des véhicules, incluant un diagnostic de premier niveau de complexité.
Cas des véhicules utilitaires et industriels : les interventions portent sur les systèmes électriques et électroniques des véhicules et équipements.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Interventions portant sur les systèmes électriques et électroniques assurant la conduite, le confort et la sécurité des véhicules et équipements ;
- Interventions sur circuit de charge et démarrage :
  . diagnostic / dépose-pose / contrôle et réglage des machines tournantes (alternateurs / démarreurs),
- Réparation de faisceaux électriques ;
- Entretien courant et périodique des véhicules intégrant éventuellement des interventions réglementées ;
- Pose d'accessoires sur véhicules.

Les interventions mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de démarches et de procédures prédéfinies. Elles nécessitent la capacité d'interprétation des grandeurs physiques ainsi que la maîtrise de l'utilisation des équipements de contrôle (multimètre / pince ampèremétrique…).

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 utilitaires et industriels :
- Maintenance d'équipements spécifiques (hayons élévateurs, chauffage autonome…),
- Interventions sur véhicules de transport de marchandises dangereuses (ADR).

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Dépannage et, ponctuellement, remorquage de véhicules (selon le cas : VL ou VUI) ;
- Interventions sur véhicules électriques et spécifiques ou sur systèmes GPL ou GNV.

Cas du VUI :
. pose d'équipements spécifiques (hayons élévateurs, chauffage autonome…).

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 ou VUI selon le cas) :
  . CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier (dernière session en 2027), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CAP maintenance des véhicules, option : véhicules légers ou : véhicules de transport routier (à partir de la rentrée 2025), 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) (dernière session en 2027), préparé sous statut scolaire,
  . Bac professionnel maintenance des véhicules (option : véhicules légers ou : véhicules de transport routier) (à partir de la rentrée 2025), préparé sous statut scolaire,
  . CQP électricien spécialiste automobile,
  . CQP électricien 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 électricien électronicien automobile / technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels (fiche A.9.2),
  . technicien confirmé mécanique automobile (fiche A.9.1),
  . technicien garantie après-vente (fiche A.9.6).
- Transversale :
  Voir Panorama

OPÉRATEUR SPÉCIALISTE SERVICE RAPIDE

1/ Dénomination de la qualification :
Opérateur spécialiste service rapide

2/ Objet de la qualification :
Réalisation de l'ensemble des interventions relevant du service rapide.
L'exercice de la qualification inclut le conseil et la vente additionnelle de produits et services auprès de la clientèle.

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 interventions de maintenance mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de démarches et procédures prédéfinies. Elles peuvent être réglementées et nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés ;
- Pose d'accessoires sur véhicules ;
- Détection d'anomalies de fonctionnement et d'usure / proposition de remise en état.

B - Organisation et gestion de la maintenance :

B.1 - Organisation de la maintenance :
. utilisation 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 :
. accueil de la clientèle,
. établissement de tout document d'atelier utile,
. conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle,
. établissement de devis, d'OR, factures,
. proposition de forfaits,
. réalisations de ventes additionnelles de produits, de services.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Réalisation d'interventions incluant un diagnostic 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,
- Gestion de stocks,
- Réalisation d'interventions hors sites.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
  . CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières (dernière session en 2027), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CAP maintenance des véhicules, option : véhicules légers (à partir de la rentrée 2025), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . Bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières (dernière session en 2027), préparé sous statut scolaire,
  . Bac professionnel maintenance des véhicules, option : véhicules légers (à partir de la rentrée 2025), préparé sous statut scolaire,
  . Titre professionnel du ministère chargé de l'emploi : technicien électromécanicien automobile,
  . CQP opérateur spécialiste service rapide.
  Le titulaire du CQP Technicien Service Rapide, acquis avant l'entrée en vigueur de l'avenant n° 35, doit être classé en fiche A.9.2, si l'activité confiée va au-delà de celle décrite aux paragraphes 3 et 4 de la présente fiche A.6.3.
- 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 :
  . technicien électricien électronicien automobile (fiche A.9.2),
  . technicien confirmé mécanique automobile (fiche A.9.1),
  . technicien garantie après-vente (fiche A.9.6).
- Transversale :
  Voir Panorama

A.6.4

OPÉRATEUR SPÉCIALISTE MAINTENANCE PNEUMATIQUES VÉHICULES INDUSTRIELS

1/ Dénomination de la qualification :
Opérateur spécialiste maintenance pneumatiques véhicules industriels

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

3/ Contenu de la qualification :

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

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

B - Activités de service :

B.1 - Activités en relation avec l'organisation des interventions :
. utilisation de la documentation technique,
. agencement et entretien du poste de travail / de l'outillage / des équipements,
. application des procédures qualité, sécurité et environnement en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Activités en relation avec la gestion des interventions :
. relation clientèle / détection des besoins / conseils d'utilisation,
. réception / contrôle / stockage des produits et marchandises,
. établissement de tous documents utiles (fiche d'intervention, bon de travail…).

B.3 - Activités en relation avec la gestion et l'organisation des interventions sur sites clients et en dépannages extérieurs :
. préparation des interventions : préparation et changements des pneumatiques / préparation de tous documents utiles…,
. réalisation des interventions dans le respect du cahier des charges ou des préconisations clients,
. établissement de relevés d'états du parc / rédaction de comptes rendus d'interventions,
. communication auprès du client : de la nature des interventions à réaliser / du compte rendu des interventions…
. utilisation des outils de gestion de parc informatisés dans le cadre des pneumatiques connectés.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Réalisations d'opérations relevant de l'entretien courant de véhicules (VL / VUL / motocycles),
- Réglage des trains roulants,
- Interventions pneumatiques sur les engins de manutention.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
  . CAP maintenance des véhicules, option B : véhicules de transport routier (dernière session en 2027), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CAP maintenance des véhicules, option : véhicules de transport routier (à partir de la rentrée 2025), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CQP opérateur maintenance pneumatiques véhicules industriels, agricoles et génie civil (enregistré au RNCP sous le n° 39847),
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . technicien confirmé mécanique automobile / technicien confirmé mécanique véhicules utilitaires et industriels (fiche A.9.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

MÉCANICIEN SPÉCIALISTE CYCLES

1/ Dénomination de la qualification :
Mécanicien spécialiste cycles

2/ Objet de la qualification :
Réalisation d'activités d'assemblage et de maintenance des cycles incluant la participation à la commercialisation des cycles.

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.
- Conseils d'utilisation à la clientèle,
- Assemblage et réglage des cycles neufs et occasions, visant la préparation à la route,
- Réalisation d'opérations de maintenance 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.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

Activités commerciales :
- Réalisation d'opérations de commercialisation de cycles, produits et accessoires,
- Réalisation d'opérations de commercialisation des vélos à assistance électrique (VAE),
- Conseil d'utilisation des produits et accessoires,
- Réalisation de ventes complémentaires.
- Participation à la gestion des stocks / participation aux inventaires,
- Participation à l'aménagement et animation du lieu de vente.

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 :
  . CAP maintenance des véhicules, option C : motocycles (dernière session en 2027), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CAP maintenance des véhicules, option : motocycles (à partir de la rentrée 2025), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CQP mécanicien spécialiste cycles,
- 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 cycles (fiche A.9.5).
- Transversale :
  Voir Panorama

A.6.7

OPÉRATEUR VITRAGE SPÉCIALISTE

1/ Dénomination de la qualification :
Opérateur vitrage spécialiste

2/ Objet de la qualification :
L'opérateur vitrage spécialiste assure le remplacement et les réparations courantes de vitrages sur tous types de véhicules en centre et en mobile.

3/ Contenu de la qualification :

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

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

B - Activités de service :
- Activités en relation avec l'organisation des interventions :
  . utilisation de la documentation technique,
  . agencement et entretien du poste de travail, de l'outillage et des équipements,
  . agencement et équipement du véhicule-poste de travail pour l'intervention en mobile,
  . application des procédures qualité et sécurité des personnes et des biens, en vigueur dans l'entreprise,
  . gestion des paramètres de travail en extérieur, report de rendez-vous, sécurisation du périmètre de travail, gestion des déchets,
  . organisation, sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique, de sa journée de travail.

- Activités en relation avec la gestion des interventions :
  . accueil et conseil de la clientèle en entreprise et chez le client,
  . établissement de tous documents utiles,
  . vente additionnelle en lien avec l'intervention,
  . gestion de ses consommables,
  . émission de la facturation
  . le cas échéant, encaissement pour les interventions en mobile

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Opération courantes de dépose et repose d'équipement électronique de sécurité et de confort liés au vitrage.

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

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Transversale :
  Voir Panorama

A.6.10

OPÉRATEUR DE MAINTENANCE DE BATTERIES DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES

1/ Dénomination de la qualification :
Opérateur de maintenance de batteries de véhicules électriques

2/ Objet de la qualification :
Le titulaire de la qualification réalise les opérations d'entretien, de contrôle et de remplacement spécifiques aux batteries de véhicules à propulsion électrique partielle ou totale.

Les interventions sur les batteries de véhicules à propulsion électrique partielle ou totale nécessitent des habilitations spécifiques. Elles peuvent être réalisées sous tension mais dans ce cas, elles doivent l'être en présence de deux intervenants habilités conformément aux normes en vigueur(*).

3/ Contenu de la qualification :
Le titulaire de la qualification intervient sur la batterie d'un véhicule à propulsion électrique partielle ou totale, dans le cadre de procédures pré-définies. A ce titre, il réalise certaines opérations d'entretien et de maintenance préventive et corrective sur véhicules électriques, hybrides ou à hydrogène, en co-intervention et sous la responsabilité d'un Technicien Expert.

A - Activités techniques relatives à la maintenance des batteries de véhicules à propulsion électrique :
- Prestations relatives aux activités de maintenance préventive et corrective des batteries de véhicules à propulsion électrique totale ou partielle dans le respect des préconisations constructeurs :
  . Dépose / Repose de la batterie,
  . Mise en sécurité / Conditionnement / Stockage de la batterie,
  . Opérations de contrôle et de remplacement sur les composants électroniques et électriques de la batterie d'un véhicule à propulsion électrique partielle ou totale (modules, capteurs, bloc de jonction, calculateurs…),
  . Calibrage / Reprogrammation des composants électroniques et électriques de la batterie d'un véhicule à propulsion électrique partielle ou totale,
  . Tri des composants électroniques et électriques d'un véhicule à propulsion électrique partielle ou totale,
  . Stockage en sécurité des composants électroniques et électriques d'un véhicule à propulsion électrique partielle ou totale.

B - Activités relatives à l'organisation de la maintenance :
- Application des procédures qualité, de sécurité, des règles d'hygiène, de la réglementation et des normes environnementales en vigueur,
- 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,
- Agencement et entretien du poste de travail /de l'outillage,
- Etablissement de tout document d'atelier utile.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Elles seront définies dans le cadre de l'actualisation semestrielle du RNQSA.

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 de la certification suivante :
  . CQP opérateur de maintenance de batteries de véhicules électriques,
- 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 de maintenance de batteries de véhicules électriques (fiche A.9.10)
- Transversale :

(*) Liste des habilitations disponible sur le site de l'ANFA et mise à jour mensuellement.

A.9.1

TECHNICIEN CONFIRMÉ MÉCANIQUE AUTOMOBILE
TECHNICIEN CONFIRMÉ MÉCANIQUE VÉHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS

1/ Dénomination de la qualification :

Technicien confirmé mécanique automobile
Technicien confirmé mécanique véhicules utilitaires et industriels

2/ Objet de la qualification :

Réalisation de toutes activités de maintenance préventive et corrective :
Cas du VP :
. portant sur ensembles mécaniques du véhicule
Cas du VUI :
. portant sur ensembles mécaniques et équipements

3/ Contenu de la qualification :

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

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

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

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

B - Organisation et gestion de la maintenance :

B.1 - Organisation de la maintenance :
. mise à jour et classement de la documentation technique,
. planification de l'intervention,
. agencement et entretien du poste de travail /de l'outillage,
. application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de la maintenance
. conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle,
. établissement de tout document d'atelier utile,
. établissement de devis, d'O.R…

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

D - Particularités liées à l'installation d'un kit de rétrofit :
- Installation du kit de rétrofit et des pièces permettant l'adaptation des systèmes du véhicule thermique au kit (freinage, climatisation…),
- Contrôle visuel de l'installation réalisée,

Les activités d'installation d'un kit de rétrofit sont réalisées hors tension.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

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

5/ Classement :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
  . Bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier (selon le cas) (dernière session en 2027), préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
  . Bac professionnel maintenance des véhicules, option : véhicules légers ou : véhicules de transport routier (selon le cas) (à partir de la rentrée 2025), préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
  . CQP technicien confirmé mécanique automobile,
  . CQP technicien confirmé mécanique véhicules utilitaires et industriels,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

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

TECHNICIEN ÉLECTRICIEN ÉLECTRONICIEN 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 réfection 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.

E - Particularités liées à l'installation d'un kit de rétrofit :

- Installation du kit de rétrofit et des pièces permettant l'adaptation des systèmes du véhicule thermique au kit (freinage, climatisation…),
- Contrôle visuel de l'installation réalisée,

Les activités d'installation d'un kit de rétrofit sont réalisées hors tension.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

Cas des VUI :

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

Secteur motocycles :

- Accueil clientèle et restitution des véhicules.

5/ Classement :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile (VP ou VI ou motocycle, selon le cas) :
  . Bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles (selon le cas) (dernière session en 2027), préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue,
  . Bac professionnel maintenance des véhicules, option : véhicules légers ou : véhicules de transport routier ou : motocycles (selon le cas) (à partir de la rentrée 2025), préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue,
  . ***Titre à finalité professionnelle*** technicien après-vente automobile (enregistré au RNCP sous le n° 40839),
  . CQP technicien 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

A.9.5

CONSEILLER TECHNIQUE CYCLES

1/ Dénomination de la qualification :
Conseiller technique cycles

2/ Objet de la qualification :
Réalisation d'activités de maintenance, de commercialisation des cycles produits et accessoires, et montage de vélos personnalisés.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques et commerciales :

A.1 - Activités techniques :
- Réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et périodique des cycles. Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent nécessiter l'utilisation d'appareils adaptés,
- Diagnostic et maintenance des vélos à assistance électrique (VAE),
- Définition du produit :
  . choix du cadre, des éléments du groupe et de la périphérie,
- Assemblage et réglage des cycles neufs et occasion, visant la préparation à la route,
- Conseil d'utilisation à la clientèle.

A.2 - Activités commerciales :
- Commercialisation de cycles, produits et accessoires,
- Définition du cycles et produits en fonction des besoins et usages des clients,
- Conseils d'utilisation des produits et accessoires,
- Commercialisation des vélos à assistance électrique (VAE),
- Contribution à la promotion des produits et services de l'entreprise,
- Réalisation de ventes complémentaires / réalisation de ventes à distance.

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

B.1 - Organisation de la maintenance :
- Utilisation de la documentation technique,
- Agencement et d'entretien du poste de travail/ et d'outillage,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de la maintenance :
- Etablissement de tout document d'atelier utile,
- Mise à jour de la documentation technique,
- Planification de l'intervention,
- Facturation/ encaissement.

B.3 - Gestion de la commercialisation :
- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Mise à jour de la documentation commerciale,
- Participation à la gestion des stocks / participation aux inventaires,
- Aménagement et animation du lieu de vente.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Appui technique et/ou commercial aux collaborateurs,
- Tutorat de jeunes en formation alternée.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  . CAP maintenance des véhicules, option C : motocycles (dernière session en 2027), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CAP maintenance des véhicules, option : motocycles (à partir de la rentrée 2025), 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° 36721),
- 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 GARANTIE APRÈS-VENTE

1/ Dénomination de la qualification :
Technicien garantie après-vente

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

3/ Contenu de la qualification :

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

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

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

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

6/ Modes d'accès à la qualification *(liste modifiée)* :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de l'automobile :
  . Bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières (dernière session en 2027), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  . Bac professionnel maintenance des véhicules, option : véhicules légers (à partir de la rentrée 2025), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  . Bac professionnel carrossier peintre automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  . Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
  . CQP technicien garantie après-vente ;
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . spécialiste garantie après-vente (fiche A.12.6)
- Transversale :
  Voir Panorama

A.9.7

OPÉRATEUR VITRAGE CONFIRMÉ

1/ Dénomination de la qualification :
Opérateur vitrage confirmé

2/ Objet de la qualification :
L'opérateur vitrage confirmé assure le remplacement et les réparations courantes et complexes de vitrages sur tous types de véhicules en centre et en mobile.

3/ Contenu de la qualification :

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

Remplacement et réglages d'accessoires liés au vitrage et/ou à la signalisation des véhicules.
Opérations courantes et complexes de dépose et repose d'équipement électronique de sécurité et de confort liés au vitrage.
Utilisation d'outil de diagnostic pour la remise en conformité des équipements de confort liés au vitrage.
Utilisation d'outil de diagnostic pour la remise en conformité des équipements de sécurité liés au vitrage sous l'autorité du responsable

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Activités liées à la gestion de l'intervention :
  . appui technique aux salariés de l'atelier
  . tutorat de jeunes en formation alternée,

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention de la certification suivante :
  . CQP technicien vitrage,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Transversale :
  Voir Panorama

A.9.8

MÉCANICIEN RÉPARATEUR DE VÉHICULES ANCIENS ET HISTORIQUES

1/ Dénomination de la qualification :
Mécanicien réparateur de véhicules anciens et historiques

2/ Objet de la qualification :
Réalisation de l'ensemble des opérations liées à l'entretien, la maintenance et la restauration des éléments mécaniques de tout type de véhicule ancien et historique.
Ces opérations requièrent la maitrise des anciennes technologies, la capacité à identifier des méthodes et outils adaptés à ces anciennes technologies et la maitrise de la métrologie.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Démontage et remontage de l'ensemble des éléments constitutifs du véhicule en identifiant les produits potentiellement dangereux,
- Toute activité de contrôle, d'entretien et de remise en état d'origine des pièces,
- Toute activité de maintenance, de mise au point et de restauration sur :
  . Les moteurs thermiques, boites et ponts,
  . Les ensembles mécaniques et les éléments de liaison au sol,
  . Les systèmes électriques et les équipements périphériques (systèmes électroniques, pneumatiques, hydrauliques, de sécurité et de confort, …)
- Toute activité de diagnostic, de contrôles, réglages et essais, même en l'absence de documentation technique (sous contrôle hiérarchique).

B - Organisation et gestion de l'intervention :

B.1 - Organisation de l'intervention :
- Utilisation de la documentation technique d'époque,
- Agencement et entretien du poste de travail/de l'outillage,
- Classement et organisation des pièces et des organes constitutifs du véhicule,
- Application des procédures qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de l'intervention :
- Établissement de tout document d'atelier utile.

C - Particularités liées à l'activité de rétrofit :
- Installation du kit de rétrofit et des pièces permettant l'adaptation des systèmes du véhicule thermique au kit (freinage, climatisation…).
  Les activités d'installation d'un kit de rétrofit sont réalisées hors tension.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Participation à la recherche documentaire technique d'époque et à la recherche de pièces.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention de la certification suivante :
  . CQP Mécanicien réparateur de véhicules anciens et historiques (enregistré au RNCP sous le n° 39343),
- 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

A.9.10

TECHNICIEN DE MAINTENANCE DE BATTERIES DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES

1/ Dénomination de la qualification :
Technicien de maintenance de batteries de véhicules électriques

2/ Objet de la qualification :
Le titulaire de la qualification réalise les opérations d'entretien et de maintenance préventives et correctives spécifiques aux batteries de véhicules à propulsion électrique partielle ou totale.

Les interventions sur les batteries de véhicules à propulsion électrique partielle ou totale nécessitent des habilitations spécifiques. Elles peuvent être réalisées sous tension mais dans ce cas, elles doivent l'être en présence de deux intervenants habilités conformément aux normes en vigueur(*).

3/ Contenu de la qualification :
Le titulaire de la qualification intervient sur la batterie d'un véhicule à propulsion électrique partielle ou totale. A ce titre, il co-réalise l'exécution de travaux de maintenance préventive et corrective sur véhicules électriques, hybrides ou à hydrogène.

A - Activités techniques relatives à la maintenance des batteries de véhicules à propulsion électrique :
- Prestations relatives aux activités de maintenance préventive et corrective des batteries de véhicules à propulsion électrique totale ou partielle dans le respect des préconisations constructeurs :
  . Vérification de l'intégrité physique de la batterie (étanchéité, dégradation…),
  . Vérification de la traçabilité de la batterie,
  . Dépose / Repose de la batterie,
  . Mise en sécurité / Conditionnement / Stockage de la batterie,
  . Opérations de contrôle et de remplacement sur les composants électroniques et électriques de la batterie d'un véhicule à propulsion électrique partielle ou totale (modules, capteurs, bloc de jonction, calculateurs…),
  . Calibrage / Reprogrammation des composants électroniques et électriques de la batterie d'un véhicule à propulsion électrique partielle ou totale,
  . Tri des composants électroniques et électriques d'un véhicule à propulsion électrique partielle ou totale,
  . Stockage en sécurité des composants électroniques et électriques d'un véhicule à propulsion électrique partielle ou totale.

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 et de vérification de l'intégrité de la batterie.

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 - Activités relatives à l'organisation et la gestion de la maintenance :

B.1 - Prestations relatives à l'organisation de la maintenance :
- Application des procédures qualité, de sécurité, des règles d'hygiène, de la réglementation et des normes environnementales en vigueur,
- 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.

B.2 - Prestations relatives à la gestion de la maintenance :
- Etablissement des devis et des ordres de réparation,
- Etablissement de tout document d'atelier utile.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Elles seront définies dans le cadre de l'actualisation semestrielle du RNQSA.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention de la certification suivante :
  . CQP technicien de maintenance de batteries de véhicules électriques (enregistré au RNCP sous le n° 39979),
- 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 de maintenance de batteries de véhicules électriques (fiche A.12.10)
- Transversale *:*
  . Technicien démonteur de batteries de véhicules électriques (H.9.2)

(*) Liste des habilitations disponible sur le site de l'ANFA et mise à jour mensuellement.

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

1/ Dénomination de la qualification :

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

2/ Objet de la qualification :

Réalisation d'activités de maintenance portant sur :
Cas des véhicules utilitaires et industriels :
- les véhicules industriels et leurs équipements

Cas du VP et du motocycle :
- Les moteurs thermiques et équipements périphériques,
- L'ensemble des systèmes de conduite, confort et sécurité des véhicules.

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

3/ Contenu de la qualification :

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

Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus requièrent la maîtrise des procédures et l'identification de démarches se rapportant à :
- L'établissement de diagnostics,
- La mise en œuvre de contrôles, de réglages et d'essais.

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

B - Organisation et gestion de la maintenance :

B.1 - Organisation de la maintenance :
- En relation avec les services du constructeur et/ou de l'équipementier : réception / transmission d'informations à caractère technique,
- Mise à jour et classement de la documentation technique,
- Planification de l'intervention,
- Agencement et entretien du poste de travail /de l'outillage,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de la maintenance :
- Conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle,
- Établissement de tout document d'atelier utile,
- Établissement de devis, d'OR…,
- Participation ponctuelle, en relais du réceptionnaire, aux opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules.

B.3 - Fonction formation technique :
- Réalisation d'actions de formation technique à l'attention des collaborateurs du S.A.V.,
- Participation à l'élaboration du plan de formation de l'entreprise / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Appui technique aux collaborateurs du S.A.V.

C - Particularités :

C.1 - Particularités automobiles :
- Interventions sur véhicules électriques et spécifiques ou sur systèmes GPL ou GNV ou sur équipement nécessitant une habilitation.

C.2 - Particularités véhicules utilitaires et industriels :
- Identification des processus de maintenance préventive,
- Maintenance et réfection 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) (dernière session en 2027), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . Bac professionnel maintenance des véhicules (option : véhicules légers ou : véhicules de transport routier ou : motocycles, selon le cas) (à partir de la rentrée 2025), 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° 40838),
  . Titre à finalité professionnelle technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels (enregistré au RNCP sous le n° ***41657***),
  . Titre à finalité professionnelle technicien expert après-vente motocycles (enregistré au RNCP sous le n° 40854),
- 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).

A.12.5

CONSEILLER TECHNIQUE EXPERT CYCLES

1/ Dénomination de la qualification :
Conseiller technique expert cycles

2/ Objet de la qualification :
Réalisation d'activités de maintenance, de commercialisation des cycles produits et accessoires, et montage de vélos personnalisés.
Le conseiller technique expert cycles assure la fonction de référent technique du magasin et de l'atelier cycles et à ce titre, il effectue une mission d'appui et de formation technique.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques et commerciales :

A.1 - Activités techniques :
- Réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de l'entretien courant et périodique des cycles. Les opérations de maintenance mentionnées ci-dessus sont réalisées dans le cadre de procédures prédéfinies. Elles peuvent nécessiter l'utilisation d'appareils adaptés,
- Diagnostic et maintenance des vélos à assistance électrique (VAE),
- Définition du produit :
  . choix du cadre, des éléments du groupe et de la périphérie,
- Assemblage et réglage des cycles neufs et occasion, visant la préparation à la route,
- Conseil d'utilisation à la clientèle.

A.2 - Activités commerciales :
- Commercialisation de cycles, produits et accessoires,
- Définition du cycle et produits en fonction des besoins et usages des clients,
- Conseils d'utilisation des produits et accessoires,
- Commercialisation des vélos à assistance électrique (VAE),
- Contribution à la promotion des produits et services de l'entreprise,
- Réalisation de ventes complémentaires / réalisation de ventes à distance.

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

B.1 - Organisation de la maintenance :
- Utilisation de la documentation technique,
- Agencement et d'entretien du poste de travail/ et d'outillage,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de la maintenance :
- Etablissement de tout document d'atelier utile,
- Mise à jour de la documentation technique,
- Planification de l'intervention,
- Facturation/ encaissement.

B.3 - Gestion de la commercialisation :
- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Mise à jour de la documentation commerciale,
- Participation à la gestion des stocks / participation aux inventaires,
- Aménagement et animation du lieu de vente.

B.4 - Fonction formation technique :
- Réalisation d'actions de formation technique à l'attention des collaborateurs de l'atelier et du magasin cycles,
- Participation à l'élaboration du plan de formation de l'entreprise / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Appui technique aux collaborateurs de l'atelier et du magasin cycles.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
Un seul échelon étant attribué à cette qualification, toute progression se traduit par une nouvelle qualification de classement supérieur.

5/ Classement :
- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 12

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

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . Chef d'atelier cycles/chef d'équipe cycles (fiche A.20.5)
  . Gestionnaire de magasin cycles (fiche A.23.5)
- Transversale :
  Voir Panorama

A.12.6

SPÉCIALISTE GARANTIE APRÈS-VENTE

1/ Dénomination de la qualification :
Spécialiste garantie après-vente

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

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

3/ Contenu de la qualification :

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

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Ensemble des activités inhérentes aux prises en charge des garanties après-vente des réparateurs agréés,
- Formation des réparateurs agréés aux activités de suivi des garanties après-vente.

5/ Classement :
- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 12

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

6/ Modes d'accès à la qualification *(liste modifiée)* :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de l'automobile :
  . Bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières (dernière session en 2027), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . Bac professionnel maintenance des véhicules, option : véhicules légers (à partir de la rentrée 2025), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . Bac professionnel carrossier peintre automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CQP spécialiste garantie après-vente,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . chef d'équipe atelier (fiche A.20.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

A.12.8

TECHNICIEN EXPERT RÉPARATEUR DE VÉHICULES ANCIENS ET HISTORIQUES

1/ Dénomination de la qualification :
Technicien expert réparateur de véhicules anciens et historiques

2/ Objet de la qualification :
Réalisation de l'ensemble des opérations liées à l'entretien, la maintenance et la restauration des éléments mécaniques de tout type de véhicule ancien et historique.
Ces opérations requièrent la maitrise des anciennes technologies, la capacité à identifier des méthodes et outils adaptés à ces anciennes technologies et la maitrise de la métrologie.
Le titulaire de la qualification apporte un appui technique auprès des collaborateurs.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques
- Démontage et remontage de l'ensemble des éléments constitutifs du véhicule en identifiant les produits potentiellement dangereux,
- Toute activité de contrôle, d'entretien et de remise en état d'origine des pièces,
- Toute activité de maintenance, de mise au point et de restauration sur :
  - Les moteurs thermiques, boites et ponts,
  - Les ensembles mécaniques et les éléments de liaison au sol,
  - Les systèmes électriques et les équipements périphériques (systèmes électroniques, pneumatiques, hydrauliques, de sécurité et de confort, …)
- Toute activité de diagnostic, de contrôles, réglages et essais, même en l'absence de documentation technique (sous contrôle hiérarchique).
- Toute activité de transformation sur le véhicule en lien avec la règlementation et/ou les évolutions technologiques, sous contrôle hiérarchique.

B - Organisation et gestion de l'intervention

B.1. Organisation de l'intervention
- Définition du plan d'entretien
- Participation à la recherche documentaire technique d'époque et à la recherche de pièces,
- Utilisation de la documentation technique d'époque,
- Agencement et entretien du poste de travail/de l'outillage,
- Classement et organisation des pièces et des organes constitutifs du véhicule,
- Application des procédures qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

B.2. Gestion de l'intervention
- Conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle
- En appui du supérieur hiérarchique, transmission d'informations techniques au client durant les différentes phases de rénovation
- Établissement de tout document d'atelier utile.

B.3. Fonction formation technique
- Appui technique aux salariés,
- 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 :
- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 12

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention de la certification suivante :
  . CQP Technicien expert réparateur de véhicules anciens et historique,
- 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 :
  Voir Panorama
- Transversale :
  Voir Panorama

A.12.10

TECHNICIEN EXPERT DE MAINTENANCE DE BATTERIES DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES

1/ Dénomination de la qualification :

Technicien expert de maintenance de batteries de véhicules électriques

2/ Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification réalise les opérations d'entretien et de maintenance préventives et correctives spécifiques aux batteries de de véhicules à propulsion électrique partielle ou totale. Dans ce cadre, il est garant de l'application de règles de sécurité sur le poste de travail et maîtrise les protocoles d'intervention spécifiques aux batteries, sur les aspects techniques et organisationnels.

Les interventions sur les batteries de véhicules à propulsion électrique partielle ou totale nécessitent des habilitations spécifiques. Elles peuvent être réalisées sous tension mais dans ce cas, elles doivent l'être en présence de deux intervenants habilités conformément aux normes en vigueur(*).

3/ Contenu de la qualification :

Le titulaire de la qualification est référent technique dès lors que les opérations de maintenance requièrent une intervention sur la batterie d'un véhicule à propulsion électrique partielle ou totale. A ce titre, il organise et réalise l'exécution de travaux complexes sur véhicules électriques, hybrides ou à hydrogène.

Le technicien expert de maintenance de véhicules électriques identifie les types d'interventions à mener et les conditions nécessaires à leur réalisation.

A - Activités techniques relatives à la maintenance des batteries de véhicules électriques :

- Prestations relatives aux activités de maintenance préventive et corrective des batteries de véhicules à propulsion électrique totale ou partielle dans le respect des préconisations constructeurs :
  - . Vérification de l'intégrité physique de la batterie (étanchéité, dégradation…),
  - . Vérification de la traçabilité de la batterie,
  - . Dépose / Repose de la batterie,
  - . Mise en sécurité / Conditionnement / Stockage de la batterie,
  - . Opérations de contrôle et de remplacement sur les composants électroniques et électriques de la batterie d'un véhicule à propulsion électrique partielle ou totale (modules, capteurs, bloc de jonction, calculateurs…),
  - . Calibrage / Reprogrammation des composants électroniques et électriques de la batterie d'un véhicule à propulsion électrique partielle ou totale,
  - . Tri des composants électroniques et électriques d'un véhicule à propulsion électrique partielle ou totale,
  - . Stockage en sécurité des composants électroniques et électriques d'un véhicule à propulsion électrique partielle ou totale.

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 et de vérification de l'intégrité de la batterie.

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 - Activités relatives à l'organisation et la gestion de la maintenance :

B.1 - Prestations relatives à l'organisation de la maintenance :

- Application des procédures qualité, de sécurité, des règles d'hygiène, de la réglementation et des normes environnementales en vigueur,
- 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.

B.2 - Prestations relatives à la gestion de la maintenance :

- Conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle (sécurité, pratiques…),
- Etablissement des devis et des ordres de réparation,
- Etablissement de tout document d'atelier utile,
- Participation ponctuelle, en relais du réceptionnaire, aux opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules.

B.3 - Prestations relatives à la formation technique des collaborateurs :

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Elles seront définies dans le cadre de l'actualisation semestrielle du RNQSA.

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 12

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention de la certification suivante :
  - . CQP technicien expert de maintenance de batteries de véhicules électriques (enregistré au RNCP sous le n° 39952),
- 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).
- Transversale *:*

(*) Liste des habilitations disponible sur le site de l'ANFA et mise à jour mensuellement.

A.20.1

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 :

A.1 - 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.

A.2 - 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 ***(dernière session en 2027),***
  . BTS maintenance des véhicules - options : véhicules légers, véhicules de transport routier et motocycles (à partir de la rentrée 2026),
  . 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° 36885),
  . 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

A.20.2

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 (dernière session en 2027), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . Bac professionnel maintenance des véhicules, option : véhicules de transport routier (à partir de la rentrée 2025), 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° 40838),
  . 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

A.20.5

CHEF D'ATELIER CYCLES
CHEF D'ÉQUIPE CYCLES

1/ Dénominations de la qualification *(selon le cas)* :
Chef d'atelier cycles
Chef d'équipe cycles

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

3/ Contenu de la qualification :

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

B - Activités relatives à la gestion de la maintenance et de service :
- Activités liées à l'organisation et la gestion de l'atelier :
  . Organisation et planification des interventions de l'atelier cycles,
  . Gestion de l'entretien de l'atelier cycles et des outils mis à disposition,
  . Application des procédures qualité, sécurité et environnement (QSE) des personnes et des biens, en vigueur dans l'entreprise,
  . Gestion des stocks de l'atelier et suivi de l'inventaire de l'atelier cycles, dans le respect du budget.
- Activités liées à la relation client :
  . Accueil et conseil à la clientèle,
  . Restitution du cycle au client et explications sur les travaux réalisés,
  . Ventes additionnelles de produits et de services du cycle,
  . Etablissement de devis, d'ordre de réparation,
  . Suivi de la satisfaction de la clientèle de l'atelier cycles,
  . Gestion des réclamations clients de l'atelier cycles,
  . Encaissement.

C - Activités liées à l'encadrement d'équipe :
- Organisation et contrôle du travail de l'équipe,
- Répartition des tâches et définition des priorités de ses collaborateurs,
- Vérification de l'application des procédures qualité, accessibilité, sécurité, environnement en vigueur dans l'entreprise,
- Appui technique aux collaborateurs de l'atelier,
- Tutorat de jeunes en formation alternée,
- Participation au recrutement /à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs,
- Réalisation des entretiens de ses collaborateurs.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Suivi des garanties,
- Appui technique aux réponses à des appels d'offres.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  . CQP chef d'atelier cycles,
  . Titre à finalité professionnelle conseiller technique cycles (enregistré au RNCP sous le n° 34197), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 C,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . gestionnaire de magasin cycles (fiche A.23.5)
- Transversale :
  Voir Panorama

CHEF D'ÉQUIPE VITRAGE
CHEF D'ATELIER VITRAGE

1/ Dénomination de la qualification :
Chef d'équipe vitrage
Chef d'atelier vitrage

2/ Objet de la qualification :
Le chef d'équipe ou le chef d'atelier vitrage assure la fonction d'encadrement de l'équipe d'atelier.
Il organise et réalise le travail en atelier dans le respect des consignes, des procédures techniques et de sécurité.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Maîtrise et réalise le cas échéant l'ensemble des interventions courantes et complexes de réparation et de remplacement de vitrages telles que la dépose et pose de pare-brises à joint ou collés, le démontage et remontage de vitres latérales / lunettes arrière, toit panoramique, et autres vitrages, la réparation de tous types de pare-brise, le démontage / remontage / réglage des optiques de phares et le cas échéant leur rénovation, ainsi que le gravage de vitrages, la pose de protection de dépannage, le nettoyage des bris de verre dans le véhicule sur tout type de véhicule en centre et en mobile.

B - Activités de services :
- Activités liées à l'organisation et la gestion de l'atelier :
  . respect des règles de protection des véhicules,
  . gestion de l'entretien de l'atelier et des outils mis à disposition (en centre et en mobile),
  . application des procédures qualité et sécurité des personnes et des biens, en vigueur dans l'entreprise,
  . gestion des stocks de l'atelier,
  . respect du budget de l'atelier.
- Activités liées à la relation client :
  . accueil et conseil à la clientèle,
  . restitution du véhicule au client et explications sur les travaux réalisés,
  . ventes additionnelles de produits et de services,
  . établissement de devis, d'ordre de réparation,
  . satisfaction de la clientèle,
  . gestion des litiges clients,
  . encaissement.
- Activités liées à la relation avec les apporteurs d'affaires :
  . constitution et suivi des dossiers administratifs en lien avec les apporteurs d'affaires.

C - Activités liées à l'encadrement d'équipe :
- Organisation et contrôle du travail de l'équipe,
- Répartition des tâches et définition des priorités de ses collaborateurs,
- Vérification de l'application des procédures qualité et sécurité des personnes et des biens en vigueur dans l'entreprise,
- Appui technique aux collaborateurs de l'atelier,
- Tutorat de jeunes en formation alternée,
- Participation au recrutement /à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs,
- Réalisation des entretiens de ses collaborateurs.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
Définies par l'entreprise en fonction des caractéristiques de son activité et de son mode d'organisation du travail.

5/ Classement :
- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20
- Échelons majorés accessibles : 21/22
  . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
  . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention de la certification suivante :
  . CQP chef d'équipe vitrage ou chef d'atelier vitrage,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Transversale :
  Voir Panorama

A.23.1

GESTIONNAIRE D'ATELIER
CONTREMAÎTRE D'ATELIER

1/ Dénomination de la qualification : *(au choix)*
Gestionnaire d'atelier
Contremaître d'atelier

2/ Objet de la qualification :
Le titulaire de la qualification 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 comporte plusieurs pôles (exemple: atelier / service rapide / carrosserie-peinture…), il participe à l'encadrement d'un pôle après-vente,
- Lorsque l'activité après-vente de l'entreprise est limitée, ne nécessitant pas une organisation en plusieurs pôles, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur.

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,
- 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 gestionnaire d'atelier / le contremaître 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 assurées en appui de celles du responsable hiérarchique :
- Encadrement de (des) l'équipe(s) d'atelier,
  . assistance au(x) réceptionnaire(s), au(x) chef(s) d'équipe,
- Appui technique aux collaborateurs / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Participation à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Participation aux négociations d'achat et de vente auprès de prescripteurs, prestataires, fournisseurs et clients grands comptes,
- Dans le cadre de la polyvalence dans une petite structure : gestion de la totalité des fonctions de réception clientèle, de gestion de l'équipe d'atelier, du suivi administratif.

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 :
  . BTS maintenance des véhicules (option A : voitures particulières, B : véhicules de transport routier ou C : motocycles) ***(dernière session en 2027)***, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . ***BTS maintenance des véhicules - options : véhicules légers, véhicules de transport routier et motocycles (à partir de la rentrée 2026),*** complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CQP gestionnaire d'atelier ou contremaître d'atelier option VL,
  . CQP gestionnaire d'atelier ou contremaître 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 :
  . cadre technique d'atelier (fiche A.C.I.1),
  . adjoint au chef après-vente / responsable d'atelier (fiche A.C.II.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

A.23.5

GESTIONNAIRE DE MAGASIN CYCLES

1/ Dénomination de la qualification :
Gestionnaire de magasin cycles

2/ Objet de la qualification :
Le gestionnaire de magasin cycles assure les activités d'organisation et de gestion des flux contribuant à la commercialisation des cycles et produits du cycle. Il est amené à réaliser les activités de commercialisation des cycles et produits du cycle.
En appui d'un responsable hiérarchique, qui peut être le chef d'entreprise lui-même, il assure également la gestion et le suivi de la clientèle du magasin. Il assure l'encadrement d'équipes de collaborateurs.

3/ Contenu de la qualification :

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

A.1 - Activités commerciales :
- Commercialisation de cycles, produits et accessoires,
- Définition du cycle et produits en fonction des besoins et usages des clients,
- Conseils d'utilisation des produits et accessoires,
- Commercialisation des vélos à assistance électrique (VAE),
- Contribution à la promotion des produits et services de l'entreprise,
- Réalisation de ventes complémentaires / réalisation de ventes à distance.

A.2 - Activités d'organisation et de gestion du magasin cycles :
- Contrôle des flux de produits,
- Organisation des inventaires,
- Suivi de l'activité : élaboration et tenue de tableaux de bord /contribution à la détermination d'actions correctives,
- Participation à la gestion financière du magasin cycles :
  . établissement et suivi des relations avec les fournisseurs, les clients du magasin cycles,
  . réponse aux appels d'offres,
  . proposition de modalités de financement et de solutions d'assurances relatives aux cycles,
  . contribution à l'élaboration et au suivi du budget du magasin cycles,
  . suivi des garanties,
- Participation à l'organisation fonctionnelle du magasin et des lieux de vente,
- Traitement des réclamations / contribution à la gestion des réclamations clients,
- Mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale,
- Établissement et classement de tous documents internes / comptables,
- Contribution à l'élaboration et application des procédures qualité, accessibilité, sécurité, environnement en vigueur dans l'entreprise.

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

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Sélection des gammes de cycles et de produits du cycle en vente au sein du magasin,
- Mise en œuvre d'actions commerciales promotionnelles,
- Analyse de la concurrence.

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

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

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . responsable de magasin(s) cycles / responsable de site(s) cycles (fiche A.C.II.5)
- Transversale :
  Voir Panorama

A.C.I.1

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),
  . CQP responsable technique d'atelier véhicules légers (enregistré au RNCP sous le n° 41434),
  . CQP responsable technique d'atelier 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 :
  . adjoint au chef après-vente / responsable d'atelier (fiche A.C.II.1),
  . chef après-vente (fiche A.C.III.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

A.C.II.1

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),
  . 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

RESPONSABLE DE MAGASIN(S) CYCLES
RESPONSABLE DE SITE(S) CYCLES

1/ Dénomination de la qualification *(selon le cas)* **:**
Responsable de magasin(s) cycles
Responsable de site(s) cycles

2/ Objet de la qualification :
Le responsable de magasin(s) cycles/ responsable de site(s) cycles encadre les activités de commercialisation et/ou de maintenance des cycles et assure le management d'un ou de plusieurs sites :
- Le responsable de magasin(s) cycles/ responsable de site(s) cycles réalise, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, les activités d'encadrement, de gestion et d'organisation du magasin et/ou de l'atelier de maintenance cycles.

Il assure le développement commercial de l'activité de commercialisation et/ou de maintenance des cycles.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management de magasin(s)/site(s) cycles :
Toutes activités relatives à l'organisation et à l'animation des équipes :
- Détermination et suivi des objectifs des collaborateurs,
- Appui aux collaborateurs,
- Encadrement des collaborateurs : attribution de missions / participation au recrutement / à la définition et au suivi du plan de formation des collaborateurs / aux modalités de rémunération / au suivi d'évolution des carrières / au tutorat de jeunes en formation alternée.

Le responsable de magasin(s) cycles/ responsable de site(s) cycles s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière de commercialisation et/ou de maintenance des cycles, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène et sécurité des biens et des personnes.

B - Activités relatives à l'organisation et à la gestion de la commercialisation des cycles, produits et services cycles :
- Suivi de l'activité : élaboration et actualisation de tableaux de bord / détermination d'actions correctives / organisation des inventaires,
- Encadrement de l'ensemble des activités administratives relatives à la commercialisation des cycles, produits et services cycles,
- Participation à l'élaboration et suivi du budget,
- Participation à la gestion financière de l'activité de commercialisation et/ou de maintenance des cycles,
- Gestion des flux et des stocks,
- Établissement et suivi des relations avec les fournisseurs / les clients / les partenaires :
  . négociation des conditions d'achat et de vente des cycles, des produits et services cycles,
  . négociation tarifaire des prestations de maintenance des cycles liées à la clientèle grands comptes,
- Gestion de la maintenance des équipements du magasin et/ou de l'atelier cycles,
- Suivi des garanties,
- Traitement des réclamations / gestion des litiges,
- Mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale,
- Contribution à l'élaboration et application des procédures qualité, sécurité, environnement, accessibilité en vigueur dans l'entreprise.

C - Activités relatives au développement de la commercialisation des cycles :
- Développement de l'activité commerciale :
  . analyse de la concurrence,
  . élaboration et mise en œuvre d'actions marketing,
  . prospection / développement de la clientèle,
  . réponse aux appels d'offres,
- Établissement et suivi des relations fournisseurs /partenaires/ suivi de la clientèle grands comptes,
- Appui à la force de vente des cycles, produits et services cycles.

D - Particularités :

D.1 - Particularités dans le cadre d'un magasin cycles :
- Déclenchement et organisation d'actions marketing,
- Organisation fonctionnelle des différents lieux de vente cycles.

D.2 - Particularité dans le cadre d'un site de maintenance cycles :
- Organisation fonctionnelle des différents lieux de maintenance cycles.

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

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
- Transversale :
  Voir Panorama

A.C.III.1

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),
  . 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

AA.6.1

VENDEUR-CONSEIL MAGASIN DES SERVICES MULTIMARQUES DE L'APRÈS-VENTE AUTOMOBILE

1/ Dénomination de la qualification :
Vendeur-conseil magasin des services multimarques de l'après-vente automobile

2/ Objet de la qualification :
Le vendeur-conseil magasin accueille les clients, apporte des conseils et commercialise les produits et services de l'entreprise, en magasin et/ou à distance (téléphone, internet).

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités concourant à la réalisation de l'accueil et de l'acte de vente :

A.1 - Activités liées à l'accueil :
- Accueil et conseil de la clientèle en magasin et/ou à distance,
- Édition de la facture et encaissement simple du client.

A.2 - Activités liées à la vente en magasin :
- Réception, contrôle qualitatif des produits et mise en rayon conformément aux préconisations de l'enseigne,
- Vente de produits,
- Rédaction d'un ordre de montage,
- Proposition de forfaits, d'offres promotionnelles, vente additionnelle.

A.3 - Activités liées à la vente-conseil, entretien de véhicule et services associés :
- Vente de pièces de rechange,
- Recueil des informations du véhicule,
- Rédaction d'un devis ou d'un Ordre de Réparation,
- Proposition d'offres de services adaptés.

B - Activités de gestion et organisation :
- Classement selon les règles de l'enseigne de tous documents internes,
- Utilisation de la documentation professionnelle et commerciale,
- Transmission d'informations concernant le stock de produits selon les règles de l'enseigne,
- Participation à la réalisation des inventaires,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise,
- Application des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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 de la certification suivante :
  . CQP vendeur-conseil magasin des services multimarques de l'après-vente 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 :
  . Vendeur-conseil magasin confirmé des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AA.9.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

MÉCANICIEN DES SERVICES MULTIMARQUES DE L'APRÈS-VENTE AUTOMOBILE

1/ Dénomination de la qualification :
Mécanicien des services multimarques de l'après-vente automobile

2/ Objet de la qualification :
Réalisation d'activités de maintenance préventive et corrective des véhicules portant sur des ensembles mécaniques ciblés.

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,
  - Maintenance des organes de liaison au sol,
  - Contrôle/ réglage et remplacement d'ensembles mécaniques ciblés,
- Réalisation d'interventions d'un premier niveau de complexité sur la gestion moteur, incluant un contrôle et un codage de l'élément remplacé et/ou la réinitialisation du système,
- Pose d'accessoires sur véhicules.

B - Activités d'organisation et de gestion de la maintenance
- Utilisation 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,
- Établissement de tout document d'atelier utile.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle.

5/ Classement :
- Echelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6
- Echelons 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 de la certification suivante :
  . CQP mécanicien des services multimarques de l'après-vente 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 des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AA.9.2)
- Transversale :
  Voir Panorama

VENDEUR-CONSEIL MAGASIN CONFIRMÉ DES SERVICES MULTIMARQUES DE L'APRÈS-VENTE AUTOMOBILE

1/ Dénomination de la qualification :

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

2/ Objet de la qualification :

Le vendeur-conseil magasin confirmé accueille les clients, apporte des conseils et commercialise tous les produits et services de l'entreprise, en magasin et/ou à distance (téléphone, internet).
Il met en œuvre l'implantation des rayons et la présentation des offres promotionnelles.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités concourant à la réalisation de l'accueil et de l'acte de vente :

A.1 - Activités liées à l'accueil :
- Accueil et conseil de la clientèle en magasin et/ou à distance,
- Recueil des informations réclamation clients,
- Édition de la facture et de tout type d'encaissement des clients.

A.2 - Activités liées à la vente en magasin :
- Réception, contrôle qualitatif des produits et mise en rayon conformément aux préconisations de l'enseigne,
- Vente de l'ensemble des produits,
- Rédaction d'un ordre de montage,
- Proposition de forfaits, d'offres promotionnelles, vente additionnelle.

A.3 - Activités liées à la vente-conseil, entretien de véhicule et services associés :
- Vente de l'ensemble des pièces de rechange,
- Recueil des informations du véhicule,
- Rédaction d'un devis ou d'un Ordre de Réparation,
- Proposition d'offres de services adaptés.

B - Activités de gestion et organisation :
- Établissement et classement selon les règles de l'enseigne de tous documents internes,
- Utilisation de la documentation professionnelle et commerciale,
- Participation à la gestion du stock de produits selon les règles de l'enseigne,
- Réalisation des inventaires,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise,
- Application des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

C - Activités de merchandising :
- Mise en œuvre de l'implantation des rayons,
- Mise en place des promotions conformément aux préconisations de l'enseigne,
- Mise en place de la signalétique promotionnelle,
- Enregistrement des références et contrôle du prix de vente.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Tutorat de jeunes en formation alternée.

5/ Classement :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  . CQP vendeur-conseil magasin confirmé des services multimarques de l'après-vente automobile,
  . Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
  . chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AA.C.I.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

AA.9.2

TECHNICIEN DES SERVICES MULTIMARQUES DE L'APRÈS-VENTE AUTOMOBILE

1/ Dénomination de la qualification :
Technicien des services multimarques de l'après-vente automobile

2/ Objet de la qualification :
Le titulaire de la qualification réalise toute activité de maintenance portant sur des ensembles mécaniques ciblés.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques

Toutes activités de maintenance des véhicules intégrant éventuellement des interventions réglementées**,** portant sur :
- Contrôle/ réglage et remplacement d'ensembles mécaniques ciblés,
- Diagnostic de la gestion moteur et de la dépollution essence et diesel,
- Diagnostic des systèmes électriques et électroniques ciblés : climatisation, freinage,
- Pré-diagnostic sur systèmes électriques et électroniques.

Les opérations de maintenance et de diagnostic mentionnées ci-dessus requièrent la maîtrise des procédures ou l'identification de démarches se rapportant à :
- L'établissement de diagnostics,
- La mise en œuvre de contrôles, de réglages et d'essais.

B - Activités d'organisation et de gestion de la maintenance
- Réception / transmission d'informations à caractère technique,
- Mise à jour de la documentation technique,
- Agencement et entretien du poste de travail /de l'outillage,
- Application des règles d'hygiène et de sécurité et des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise,
- Etablissement de tout document d'atelier utile.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Appui technique aux équipes,
- Participation ponctuelle, en relais du réceptionnaire, aux opérations d'accueil clientèle et de restitution des véhicules,
- Conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle,
- Interventions sur véhicules électriques et hybrides ou sur équipements nécessitant une habilitation.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  . Bac professionnel maintenance des véhicules (option A : voitures particulières) (dernière session en 2027),
  . Bac professionnel maintenance des véhicules (option : véhicules légers) (à partir de la rentrée 2025),
  . CQP technicien des services multimarques de l'après-vente automobile,
  . ***Titre à finalité professionnelle*** technicien après-vente automobile (enregistré au RNCP sous le n° 40839),
  . 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

AA.12.2

TECHNICIEN EXPERT DES SERVICES MULTIMARQUES DE L'APRÈS-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) (dernière session en 2027),
  . Bac professionnel maintenance des véhicules (option : véhicules légers) (à partir de la rentrée 2025),
  . 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° 40838),
- 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 maitrise 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

AA.20.2

CHEF D'ÉQUIPE ATELIER / CHEF D'ÉQUIPE APRÈS-VENTE / CHEF D'ÉQUIPE VENTE DES SERVICES MULTIMARQUES DE L'APRÈS-VENTE AUTOMOBILE

1/ Dénomination de la qualification :

Chef d'équipe atelier des services multimarques de l'après-vente automobile
Chef d'équipe après-vente des services multimarques de l'après-vente automobile
Chef d'équipe vente des services multimarques de l'après-vente automobile

2/ Objet de la qualification :

Le chef d'équipe atelier/ chef d'équipe après-vente / chef d'équipe vente des services multimarques de l'après-vente automobile intervient en appui d'un responsable hiérarchique, il réalise les activités ci-dessous.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management

- Affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs,
- Appui technique aux collaborateurs,
- Tutorat opérationnel et/ou fonctionnel des jeunes en formation alternée,
- Contribution à la préparation aux entretiens d'évaluation et aux entretiens professionnels,
- Contribution à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

B - Activités liées à la relation client

En relais d'un responsable hiérarchique, ils participent à :

- Encaissement,
- Gestion des litiges clients.

C - Organisation fonctionnelle

- Contrôle de l'application des règles d'hygiène, de qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise,
- Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarche qualité.

D - Particularités Chef d'équipe atelier, chef d'équipe après-vente, chef d'équipe vente

<u>Chef d'équipe atelier</u>

Activité liée à la relation client

- Accueil et conseil à la clientèle,
- Etablissement de devis, d'ordre de réparation, d'ordre de montage,
- Réception et restitution du véhicule au client et explication de la facture,
- Vente additionnelle sur les produits et les services,
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle.

Activités liées à l'organisation et la gestion d'un atelier

- Participation à la gestion opérationnelle de l'atelier,
- Organisation et planification des interventions,
- Suivi et respect du tri sélectif,
- Suivi du gaz de la climatisation,
- Suivi des fournitures atelier,
- Réalisation d'interventions de maintenance sur véhicules.

<u>Chef d'équipe après-vente</u>

Activité liée à la relation client

- Participe à l'animation des chiffres atelier,
- Gestion des remises commerciales.

Activités liées à l'organisation et la gestion d'un atelier

Participation à la gestion opérationnelle de l'atelier

- Suivi et respect du tri sélectif,
- Suivi du gaz de la climatisation,
- Suivi des fournitures atelier.

Organisation fonctionnelle de l'atelier

- Participation à l'amélioration continue de performance en CA et /ou fonctionnelle (méthode de travail, ergonomie, gestion des outils…).

<u>Chef d'équipe vente</u>

Activité liée à la relation client

- Etablissement de devis, d'ordre de réparation, d'ordre de montage,
- Participe à l'animation des chiffres vente,
- Gestion des remises commerciales,
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle.

Activités liées à l'organisation et la gestion des ventes

Gestion opérationnelle vente

- Suivi et gestion des inventaires,
- Suivi du stock de produits selon les règles de l'enseigne,
- Contrôle de l'implantation des rayons,
- Contrôle des promotions et de la mise en place de la signalétique promotionnelle conformément aux préconisations de l'enseigne.

Organisation fonctionnelle vente

- Participation à l'amélioration continue de performance en CA et /ou fonctionnelle (satisfaction et fidélisation de la clientèle…).

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Participation au recrutement
- Elaboration et suivi du plan de formation

5/ Classement :

- Echelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20
- Echelons 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. 3.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  . CQP chef d'équipe atelier / chef d'équipe après-vente / chef d'équipe vente des services multimarques de l'après-vente automobile *(à créer)*,
  . CQP chef d'équipe atelier,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
  . chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AA.C.I.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

AA.C.I.1

CHEF DE CENTRE DES SERVICES MULTIMARQUES DE L'APRÈS-VENTE AUTOMOBILE

1/ Dénomination de la qualification :
Chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile

2/ Objet de la qualification :

Le chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile assure la fonction d'encadrement de l'équipe de l'après-vente automobile. Il participe à la gestion d'un centre de services multimarques de l'après-vente automobile. Selon l'organisation, il est sous la responsabilité du directeur de site.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités liées à l'encadrement d'équipe

- Organisation et contrôle du travail de l'équipe,
- Animation des réunions de son équipe,
- Gestion des plannings et définition des priorités de ses collaborateurs,
- Tutorat de jeunes en formation alternée,
- Participation au recrutement / à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs,
- Réalisation des entretiens de ses collaborateurs.

B - Activités liées à la relation client

- Accueil et conseil (y compris technique) à la clientèle,
- Réception et restitution du véhicule au client et explication de la facture,
- Vente de produits de services,
- Établissement de devis, d'ordre de réparation, d'ordre de montage,
- Fidélisation de la clientèle,
- Gestion des litiges clients,
- Encaissement.

C - Activités liées à l'organisation et la gestion du centre

- Gestion de stock,
- Application et pilotage du merchandising,
- Suivi de l'activité,
- Déploiement des offres promotionnelles,
- Organisation des inventaires,
- Contrôle de l'application des règles d'hygiène, de qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Classement :

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

5/ Degrés de progression :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  . 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 chef de centre 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 :

- Verticale :
  . directeur de site des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AA.C.II.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

AA.C.II.1

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° 41431),
  . 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

AAA.6.1

OPÉRATEUR DE MAINTENANCE DES INFRASTRUCTURES DE RECHARGE DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES (IRVE)

1/ Dénomination de la qualification :

Opérateur de maintenance des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE)

2/ Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification assure le suivi à distance de l'opérationnalité des IRVE en service. A ce titre, il applique les procédures de supervision des IRVE dont il réalise le suivi à l'aide d'outils informatiques. Il collecte les données transmises par les IRVE en service et réalise des interventions à distance le cas échéant.

L'opérateur de maintenance des IRVE intervient selon les procédures définies dans son entreprise, sous la supervision de son supérieur hiérarchique et travaille en lien avec les techniciens de maintenance des IRVE qui opèrent sur les sites « client ».

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives à l'exploitation à distance des IRVE :
- Surveillance de l'ouvrage : suivi à distance des rapports de fonctionnement de l'infrastructure de recharge (perte de connexion, messages d'erreurs, gestion de la charge, etc.),
- Contrôle à distance de l'IRVE visant l'exploitation, la sécurité, la collecte de données,
- Réalisation d'actions correctives visant à corriger les défauts identifiés à distance,
- Gestion des accès au service de recharge.

B - Activités relatives à l'assistance à distance de la clientèle bénéficiant du service de recharge :
- Traitement des sollicitations de la clientèle,
- Transmission du matériel permettant l'accès au service de recharge (cartes, badges…),
- Recueil des informations techniques relevées par la clientèle,
- Assistance technique sur les incidents de premier niveau de complexité,
- Prestations de conseil visant à mettre en sécurité la clientèle,
- Identification et traitement des réclamations de premier niveau de la clientèle.

C - Activités relatives à l'exploitation à distance des IRVE :
- Application des réglementations en vigueur relatives à la collecte des données utilisateurs,
- Application des procédures qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise,
- Transmission des données collectées sous la responsabilité de sa hiérarchie,
- Etablissement de tous documents administratifs utiles.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Elles seront définies dans le cadre de l'actualisation semestrielle du RNQSA.

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu 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 de la certification suivante :
  . CQP opérateur de maintenance des infrastructures de recharge de véhicules électriques (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 *:*
  . Technicien installateur des infrastructures de recharge de véhicules électriques (fiche AAA.9.1),
  . Technicien de maintenance des infrastructures de recharge de véhicules électriques (fiche AAA.9.2).
- Transversale *:*
  . Téléconseiller VL/VUI (fiche CC.6.2),
  . Opérateur de stationnement (fiche L.6.1).

AAA.9.1

TECHNICIEN INSTALLATEUR DES INFRASTRUCTURES DE RECHARGE DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES (IRVE)

1/ Dénomination de la qualification :

Technicien installateur des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE)

2/ Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification réalise les opérations d'installation sous tension spécifiques aux infrastructures de recharge de véhicules électriques pour le compte d'un aménageur ou d'un opérateur d'infrastructures de recharge.

Les interventions d'installation des IRVE requièrent, conformément aux normes en vigueur, des qualifications (notamment IRVE P1, IRVE P2, IRVE P3, IRVE MA) et des habilitations spécifiques. Elles peuvent être réalisées sous tension mais dans ce cas, elles doivent l'être en présence de deux intervenants habilités conformément aux normes en vigueur(*).

3/ Contenu de la qualification :

Le titulaire de la qualification exécute les travaux d'installation électriques et électroniques des IRVE sur site.

A - Activités techniques relatives à l'installation d'une ou plusieurs IRVE (AC ou DC) :
- Collecte d'informations relatives au projet d'installation auprès de son supérieur hiérarchique et du client,
- Mise en sécurité de la zone d'intervention,
- Réalisation des travaux de pose des IRVE,
- Paramétrage / Réinitialisation,
- Vérification de l'intégrité physique interne et externe des IRVE,
- Vérification de l'opérationnalité des systèmes de communication des IRVE,
- Mise en service des IRVE.

Les opérations 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 vérification de la conformité des IRVE en tenant compte de leurs spécificités (AC ou DC),
- Le stockage en sécurité des composants électroniques et électriques,
- L'application des procédures de tri et de traçabilité des composants électroniques et électriques.

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 en tenant compte des caractéristiques des infrastructures de recharge (AC ou DC).

B - Activités relatives à l'organisation des projets d'installation des IRVE :
- Application de la réglementation en vigueur relative à l'intervention,
- Application des procédures qualité, de sécurité, des règles d'hygiène, de la réglementation et des normes environnementales en vigueur,
- 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,
- Préparation du matériel et outils nécessaires à l'intervention (EPI/EPC, connecteurs, câbles…),
- Agencement et entretien du poste de travail /de l'outillage,
- Etablissement de tout document utile.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Elles seront définies dans le cadre de l'actualisation semestrielle du RNQSA.

5/ Classement :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention de la certification suivante :
  . CQP technicien installateur des infrastructures de recharge de véhicules électriques (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 :
  . Coordonnateur de travaux d'installation et de maintenance des infrastructures de recharge de véhicules électriques (fiche AAA.C.I.1)
- Transversale :
  . Technicien de maintenance des infrastructures de recharge de véhicules électriques (fiche AAA.9.2)

(*) Liste des habilitations disponible sur le site de l'ANFA et mise à jour mensuellement.

AAA.9.2

TECHNICIEN DE MAINTENANCE DES INFRASTRUCTURES DE RECHARGE DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES (IRVE)

1/ Dénomination de la qualification :

Technicien de maintenance des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE)

2/ Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification réalise les opérations d'entretien et de maintenance préventives et correctives sous tension spécifiques aux IRVE pour le compte d'un aménageur ou d'un opérateur d'infrastructures de recharge.

Les interventions de maintenance des IRVE requièrent, conformément aux normes en vigueur, des qualifications (notamment IRVE P1, IRVE P2, IRVE P3, IRVE MA) et des habilitations spécifiques. Elles peuvent être réalisées sous tension mais dans ce cas, elles doivent l'être en présence de deux intervenants habilités conformément aux normes en vigueur(*).

3/ Contenu de la qualification :

Le titulaire de la qualification exécute les travaux de maintenance électrique et électronique des IRVE. Le titulaire intervient en relais de l'opérateur de maintenance des IRVE qui le sollicite dès lors que les opérations de maintenance impliquent un déplacement sur site. A ce titre, l'opérateur de maintenance des IRVE met à disposition du technicien l'historique des situations de pannes rencontrées.

A - Activités techniques relatives à l'exploitation des IRVE :

En amont de l'intervention, le titulaire de la qualification opère le recueil et l'interprétation des données issues :
. du suivi à distance de fonctionnement des IRVE (perte de connexion, messages d'erreurs, gestion de la charge, etc.),
. des actions correctives visant à corriger les défauts identifiés à distance.

- Prestations techniques visant le contrôle sur site de l'intégrité et de l'opérationnalité des IRVE :
  . Mise en sécurité de la zone d'intervention,
  . Vérification de l'intégrité physique externe et interne de la borne de recharge (dégradation physique, isolement, oxydation, humidité, …),
  . Vérification de l'état de fonctionnement des composants électroniques et électriques de la borne (prise de terre, connecteurs, câbles...),
  . Vérification de l'opérationnalité des systèmes de communication de la borne de recharge,
  . Paramétrage, réinitialisation,
  . Remplacement, réglages et essais.

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 vérification de la conformité des IRVE en tenant compte de leurs spécificités (AC ou DC),
- Le stockage en sécurité des composants électroniques et électriques,
- L'application des procédures de tri et de traçabilité des composants électroniques et électriques.

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 en tenant compte des caractéristiques de l'infrastructures de recharge (AC ou DC).

B - Activités relatives à l'organisation des opérations de maintenance des IRVE :
- Application de la réglementation en vigueur relative à l'intervention,
- Application des procédures qualité, de sécurité, des règles d'hygiène, de la réglementation et des normes environnementales en vigueur,
- 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,
- Préparation du matériel et outils nécessaires à l'intervention (EPI/EPC, connecteurs, câbles…),
- Agencement et entretien du poste de travail /de l'outillage,
- Traitement des sollicitations de la clientèle,
- Etablissement de tout document relatif aux interventions menées.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Elles seront définies dans le cadre de l'actualisation semestrielle du RNQSA.

5/ Classement :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention de la certification suivante :
  . CQP technicien de maintenance des infrastructures de recharge de véhicules électriques (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 :
  . Coordonnateur de travaux d'installation et de maintenance des infrastructures de recharge de véhicules électriques (fiche AAA.C.I.1)
- Transversale :
  . Technicien installateur des infrastructures de recharge de véhicules électriques (fiche AAA.9.1)

(*) Liste des habilitations disponible sur le site de l'ANFA et mise à jour mensuellement.

AAA.C.I.1

COORDONNATEUR DE TRAVAUX D'INSTALLATION ET DE MAINTENANCE DES INFRASTRUCTURES DE RECHARGE DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES (IRVE)

1/ Dénomination de la qualification :

Coordonnateur de travaux d'installation et de maintenance des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE)

2/ Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification assure l'encadrement technique des projets d'installation et de maintenance des IRVE (AC ou DC) dont il a la charge. Il intervient également en tant que référent technique sur les projets impliquant l'exécution de travaux complexes.

Les interventions d'installation et de maintenance des IRVE requièrent, conformément aux normes en vigueur, des qualifications (notamment IRVE P1, IRVE P2, IRVE P3, IRVE MA) et des habilitations spécifiques. Elles peuvent être réalisées sous tension mais dans ce cas, elles doivent l'être en présence de deux intervenants habilités conformément aux normes en vigueur(*).

3/ Contenu de la qualification :

Le titulaire de la qualification est référent technique des projets d'installation et de maintenance des IRVE dont il a la charge.

A ce titre, il intervient en tant que référent des travaux entre les bureaux d'études, les techniciens d'installation ou de maintenance ou encore pour le compte des responsables d'affaires. Il coordonne l'organisation globale des projets en suivant les moyens mis à disposition (délais, coûts, ressources humaines et matérielles), et s'assure que les équipes d'intervention opèrent selon les règles de sécurité et conformément à la règlementation en vigueur.

Le coordonnateur de travaux d'installation et de maintenance des IRVE peut également intervenir sur les projets complexes d'installation et de maintenance en mettant à disposition ses compétences techniques.

A - Activités techniques en lien avec les projets d'installation et de maintenance des IRVE :

- Prestations techniques relatives aux projets d'installation des IRVE :
  . Identification des besoins et spécificités des sites clients,
  . Contribution à l'élaboration technique des projets et réponses aux appels d'offres,
  . Contribution à l'élaboration et au suivi du budget des projets d'installation,
  . Suivi des chantiers en cours en relation avec les prestataires, bureaux d'études et responsables d'affaires,
  . Elaboration et actualisation des tableaux de bord de suivi de l'activité,
  . Mise en œuvre d'actions correctives dans le cadre du suivi des projets,
  . Validation des ordres de mission et des rapports d'intervention,
  . Vérification de la conformité et de la qualité des travaux menés par les équipes d'intervention.
- Prestations techniques relatives aux projets de maintenance des IRVE :
  . Mise en place des procédures de supervision des IRVE (prestataires, logiciels de supervision…),
  . Affectation des travaux aux équipes d'intervention,
  . Appui technique dans les interventions de maintenance de complexes,
  . Diagnostic des infrastructures disposant de configurations complexes,
  . Paramétrage / Réinitialisation des infrastructures disposant de configurations complexes,
  . Validation des ordres de mission et des rapports d'intervention.

Les opérations d'installation et 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 vérification de la conformité des IRVE en tenant compte de leurs spécificités (AC ou DC),
- La supervision du stockage en sécurité des composants électroniques et électriques,
- La supervision de l'application des procédures de tri et de traçabilité des composants électroniques et électriques.

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 en tenant compte des caractéristiques de l'infrastructures de recharge (AC ou DC).

B - Organisation et gestion de la maintenance :

B.1 - Prestations relatives à l'organisation des projets d'installation et de maintenance des IRVE :

- Contribution à la mise en œuvre des réglementations en vigueur relatives aux projets de maintenance des IRVE,
- Contribution à la mise en œuvre des procédures qualité, de sécurité, des règles d'hygiène, de la réglementation et des normes environnementales en vigueur,
- Transmission des données collectées aux organismes compétents,
- En relation avec les services du constructeur et/ou de l'équipementier, réception / transmission d'informations à caractère technique,
- Suivi des inventaires et commandes de matériels/équipements,
- Proposition de renouvellement de matériels/équipements,
- Planification des interventions et affectations des travaux aux techniciens,

B.2 - Prestations de conseil relatives à l'organisation des projets d'installation et de maintenance et à l'usage des IRVE :

- Conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle,
- Traitement des réclamations / contribution à la gestion des litiges,
- Sensibilisation de la clientèle aux réglementations relatives à l'usage des IRVE (sécurité, environnement…).

B.3 - Fonction formation technique :

- Réalisation d'actions de formation technique à l'attention des collaborateurs intervenant sur les projets d'installation et de maintenance des IRVE,
- Suivi des objectifs des collaborateurs menant les projets d'installation et de maintenance des IRVE,
- Encadrement de collaborateurs : attribution de mission / tutorat de jeunes en formation alternée / participation au recrutement / aux modalités de rémunération, au plan de développement des compétences.

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 :
  . CQP coordonnateur de travaux d'installation et de maintenance des infrastructures de recharge de véhicules électriques (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 *:*
  . Cadre - niveau II ou III, sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise

(*) Liste des habilitations disponible sur le site de l'ANFA et mise à jour mensuellement.

B.3.1

PRÉPARATEUR EN TÔLERIE/EN CARROSSERIE

1/ Dénomination de la qualification :
Préparateur en tôlerie/en carrosserie

2/ Objet de la qualification :
Réalisation d'interventions portant sur les éléments amovibles des véhicules.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Dépose et repose d'éléments amovibles (portes, ailes, pare-chocs, sièges et garnitures, ...),
- Réglage et ajustage des éléments amovibles,
- Interventions sur des déformations peu importantes (chocs de parking / impacts, …).

B - Organisation et gestion de l'intervention :

B.1 - Organisation de l'intervention :
- Utilisation de la documentation technique,
- Agencement et entretien du poste de travail / de l'outillage,
- Application des procédures qualité, sécurité, environnement en vigueur.

B.2 - Gestion de l'intervention :
- Etablissement de tous documents d'atelier utiles.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Interventions sur éléments de verrouillage mécaniques,
- Remplacement ou réparation de tout vitrage.

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 carrosserie :
  . CAP carrossier automobile,
  . Titre professionnel du ministère de l'Emploi : carrossier réparateur,
  . CQP préparateur 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 :
  . Tôlier spécialiste (fiche B.6.1)
  . Tôlier confirmé (fiche B.9.1)
- Transversale :
  . Préparateur en peinture (fiche B.3.2)
  . Mécanicien collision (fiche B.3.3)
  . Opérateur en débosselage sans peinture (fiche B.3.4)

Voir Panorama

PRÉPARATEUR EN PEINTURE

1/ Dénomination de la qualification :
Préparateur en peinture

2/ Objet de la qualification :
Réalisation d'activités de préparation des véhicules avant peinture (ponçage / masticage…).

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Protection et traitements de surfaces,
- Masticage / ponçage / apprêtage / marouflage.

B - Organisation et gestion de l'intervention :

B.1 - Organisation 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 :
- Établissement de tout document d'atelier utile.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Application peinture des intérieurs.

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 peinture :
  . CAP peintre automobile,
  . Titre professionnel du ministère de l'Emploi : peintre en carrosserie,
  . CQP préparateur en peinture,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . peintre spécialiste (fiche B.6.2),
  . peintre confirmé (fiche B.9.2).
- Transversale :
  Voir Panorama

MÉCANICIEN COLLISION

1/ Dénomination de la qualification :
Mécanicien collision

2/ Objet de la qualification :
Réalisation d'activités de dépose-pose d'éléments mécaniques, électriques et électroniques, nécessitées par une intervention de carrosserie / peinture.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Dépose - repose ou remplacement d'organes mécaniques, d'éléments d'habillage (planches de bord…), d'organes électriques et électroniques nécessaires à la réalisation de l'intervention soumise éventuellement à réglementation,
- Contrôle et réglages des trains roulants.

La pratique d'interventions plus complexes que celles décrites au paragraphe 3.A doit conduire à effectuer un classement en référence à la qualification de "mécanicien spécialiste automobile " (fiche A.6.1).

B - Organisation 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.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Dépannage-remorquage de véhicules.

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 (dernière session en 2027),
  . CAP maintenance des véhicules, option : véhicules légers (à partir de la rentrée 2025),
  . CQP mécanicien collision,
- 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 (fiche A.6.1),
  . Opérateur spécialiste service rapide (fiche A.6.3).
- Transversale :
  Voir Panorama

OPÉRATEUR EN DÉBOSSELAGE SANS PEINTURE

1/ Dénomination de la qualification :
Opérateur en débosselage sans peinture

2/ Objet de la qualification :
Réalisation d'interventions selon les techniques du débosselage sans peinture, sous contrôle direct d'un responsable hiérarchique, y compris sur sites clients.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Démontage et montage des éléments amovibles nécessaires aux interventions,
- Réalisation de tous types d'interventions selon les techniques du débosselage sans peinture.

B - Organisation et gestion de l'intervention :

B.1 - Organisation de l'intervention :
- Utilisation de la documentation technique,
- Agencement et entretien du poste de travail / de l'outillage,
- Application des mesures de sécurité et des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de l'intervention :
- Établissement de tout document utile.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Réalisation d'activités complémentaires de rénovation VO

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  . CQP débosseleur sans peinture, obtenu avant le 01/01/2025,
  . CQP opérateur en débosselage sans peinture, obtenu à partir du 01/01/2025,
- 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 :
  . débosseleur sans peinture (fiche B.6.4)
  . Transversale :
  Voir Panorama

B.6.1

TÔLIER SPÉCIALISTE

1/ Dénomination de la qualification :
Tôlier spécialiste

2/ Objet de la qualification :
Réalisation d'interventions portant sur éléments amovibles et inamovibles des véhicules.
Remise en forme des éléments de carrosserie.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Remplacement, ajustage et réglage de tous types d'éléments (amovibles / soudés / collés / sertis),
- Réalisation des travaux de sellerie nécessaires à l'intervention carrosserie (sièges / garnitures diverses…),
- Remise en forme d'éléments de la carrosserie,
- Remplacement ou réparation de tout vitrage.

La réalisation des interventions de carrosserie mentionnées ci-dessus requiert la maîtrise des techniques de redressage et de soudage.

B - Organisation 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.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Contrôles de déformation de la structure du véhicule,
- Dépose - repose ou remplacement d'organes mécaniques, d'éléments d'habillage (planche de bord…), d'organes électriques et électroniques nécessaires à la réalisation de l'intervention,
- Application peinture (sous réserve que le titulaire de la qualification soit détenteur du CAP peinture en carrosserie ou du CAP peintre automobile),
- Établissement de tout document d'atelier utile,
- Conseil d'utilisation à la clientèle.

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

6/ Modes d'accès à la qualification *(liste modifiée)* :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la carrosserie :
  . CAP carrossier automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . Bac professionnel carrossier peintre automobile, préparé sous statut scolaire,
  . Titre professionnel du ministère de l'Emploi : carrossier réparateur,
  . CQP tôlier spécialiste,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . tôlier confirmé (fiche B.9.1),
  . carrossier-peintre (fiche B.12.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

B.6.2

PEINTRE SPÉCIALISTE

1/ Dénomination de la qualification :
Peintre spécialiste

2/ Objet de la qualification :
Le peintre spécialiste réalise l'ensemble des activités de préparation et l'application de peinture sur véhicules.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Protection et traitements de surfaces,
- Masticage / ponçage / marouflage / apprêtage,
- Application des sous-couches et des couches de finition,
- Réfection de surface des éléments composites (granulométrie).

B - Organisation 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.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Détermination de la teinte à appliquer,
- Réalisation des teintes,
- Gestion du stock de produits peinture,
- Etablissement de tout document d'atelier utile,
- Conseils d'utilisation à la clientèle.

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

6/ Modes d'accès à la qualification *(liste modifiée)* :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la peinture :
  . CAP peintre automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . Titre professionnel du ministère de l'Emploi : peintre en carrosserie, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . Bac professionnel carrossier peintre automobile, préparé sous statut scolaire,
  . CQP peintre spécialiste,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . peintre confirmé (fiche B.9.2),
  . carrossier-peintre (fiche B.12.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

DÉBOSSELEUR SANS PEINTURE

1/ Dénomination de la qualification :
Débosseleur sans peinture

2/ Objet de la qualification :
Réalisation d'interventions d'entretien et de réparation rapide de carrosserie sans peinture selon les techniques du débosselage sans peinture (en autonomie dans l'entreprise ou sur sites clients).

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Démontage et montage des éléments amovibles nécessaires aux interventions,
- Réalisation de tous types d'interventions selon les techniques du débosselage sans peinture.

B - Organisation et gestion de l'intervention :

B.1 - Organisation de l'intervention :
- Planification de l'intervention,
- Agencement et entretien du poste de travail / de l'outillage,
- Application des mesures de sécurité et des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de l'intervention :
- Établissement de tout document utile,
- Appui technique aux salariés de l'atelier,
- Conseils auprès de la clientèle.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Participation à des démarches commerciales (prospection, proposition de forfaits, démonstration…),
- Réalisation d'activités complémentaires de rénovation VO.

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 :
  . CQP débosseleur sans peinture spécialiste**,** obtenu avant le 01/01/2025,
  . CQP débosseleur sans peinture (enregistré au RNCP sous le n° 39201), obtenu à partir du 01/01/2025,
- 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

B.9.1

TÔLIER CONFIRMÉ
TÔLIER VÉHICULES ANCIENS ET HISTORIQUES

1/ Dénomination de la qualification :

Tôlier confirmé
Tôlier véhicules anciens et historiques

2/ Objet de la qualification :

Le tôlier confirmé réalise l'ensemble des interventions en carrosserie. L'exercice de l'activité inclut le diagnostic des déformations d'un véhicule accidenté ainsi que les interventions sur éléments de structure.
Le tôlier véhicules anciens et historiques réalise des opérations de rénovation et de reconstruction d'éléments de carrosserie qui requièrent la maitrise des anciennes technologies et la capacité à identifier des méthodes et outils adaptés.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques en carrosserie :
- Remplacement, ajustage et réglage de tous types d'éléments (amovibles / soudés / collés / sertis),
- Réalisation des travaux de sellerie nécessaires à l'intervention carrosserie (sièges / garnitures diverses…),
- Remise en forme d'éléments de carrosserie,
- Remplacement ou réparation de tout vitrage.

B - 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.

C - Particularités :

C.1 - Mécanique collision :
- Contrôle des déformations d'un véhicule / interventions sur éléments de structure**,**
- Dépose - repose ou remplacement d'organes mécaniques, d'éléments d'habillage (planches de bord…), d'organes électriques et électroniques nécessaires à la réalisation de l'intervention soumise éventuellement à réglementation.

C.2 - Véhicules anciens et historiques :
- Rénovation ou reconstruction d'éléments liés à l'absence de pièces disponibles, en identifiant les produits potentiellement dangereux,
- Contrôle des déformations d'un véhicule / remise en ligne des structures,
- Utilisation de la documentation technique d'époque.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Activités liées à la gestion de l'intervention :
  . participation à l'expertise,
  . documentation des pièces de rechange,
  . établissement de tout document d'atelier utile,
  . conseils techniques et d'utilisation à la clientèle,
  . mise à jour et classement de la documentation technique,
- Application peinture (si le titulaire de la qualification est détenteur du CAP peinture en carrosserie ou du CAP peintre automobile),
- Appui technique aux salariés de l'atelier / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Interventions sur structure VI.

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

6/ Modes d'accès à la qualification *(liste modifiée)* :

Pour le tôlier confirmé :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la carrosserie :
  . Bac professionnel carrossier peintre automobile, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
  . CQP tôlier confirmé,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3)

Pour le tôlier véhicules anciens et historiques :
- Soit par obtention de la certification suivante : CQP tôlier véhicules anciens et historiques,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . carrossier-peintre (fiche B.12.1)
  . tôlier expert véhicules anciens et historiques (fiche B.12.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

B.9.2

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 *(liste modifiée)* :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la peinture :
  . Bac professionnel carrossier peintre automobile, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
  . CQP peintre en carrosserie (enregistré au RNCP sous le n° 39634),
- 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

B.12.1

CARROSSIER-PEINTRE
TÔLIER EXPERT VÉHICULES ANCIENS ET HISTORIQUES

1/ Dénomination de la qualification :

Carrossier-peintre
Tôlier expert véhicules anciens et historiques

2/ Objet de la qualification :

Le carrossier-peintre réalise l'ensemble des interventions en carrosserie et en peinture.
L'exercice de l'activité inclut le diagnostic des déformations d'un véhicule accidenté ainsi que les interventions sur éléments de structure.
Elle comporte également la réalisation de l'ensemble d'une intervention en peinture : de la préparation des surfaces à l'application des couches de finition.

Le tôlier expert véhicules anciens et historiques réalise des opérations de rénovation et de reconstruction d'éléments de carrosserie qui requièrent la maitrise des anciennes technologies et la capacité à identifier des méthodes et outils adaptés. Le titulaire de la qualification apporte un appui technique auprès des collaborateurs.

3/ Contenu de la qualification :

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

La réalisation des interventions de carrosserie mentionnées ci-dessus requiert la maîtrise des techniques de mesure / d'intervention sur éléments de structure / de soudage.

B - Organisation et gestion de l'intervention :

B.1 - Organisation de l'intervention :
- Planification de l'intervention,
- Utilisation de la documentation technique,
- Agencement et entretien du poste de travail / de l'outillage,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de l'intervention :
- Etablissement de tout document d'atelier utile,
- Appui technique aux salariés de l'atelier / tutorat de jeunes en formation alternée.

C - Particularités :

C.1 - Peinture :
- Protection et traitements de surfaces,
- Masticage / ponçage / marouflage / apprêtage,
- Réfection d'éléments composites,
- Réalisation de l'ensemble des activités peinture : détermination de la teinte à appliquer / réalisation de la teinte / application des sous-couches et des couches de finition,
- Gestion du stock de produits peinture,
- Mise à jour et classement de la documentation technique,
- Conseils techniques et d'utilisation à la clientèle,
- Participation à l'expertise.

C.2 - Véhicules anciens et historiques :
- Rénovation ou reconstruction d'éléments liés à l'absence de pièces disponibles, en identifiant les produits potentiellement dangereux,
- Utilisation de la documentation technique d'époque,
- Transmission d'informations techniques au client durant les différentes phases de rénovation,
- Participation à la recherche documentaire technique d'époque.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 12

6/ Modes d'accès à la qualification *(liste modifiée)* :

Pour le carrossier-peintre :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la carrosserie-peinture :
  . Bac professionnel carrossier peintre automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . Titre à finalité professionnelle carrossier-peintre (enregistré au RNCP sous le n° 36200),
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

Pour le Tôlier expert véhicules anciens et historiques :
- Soit par obtention de la certification suivante :
  . CQP tôlier expert véhicules anciens et historiques,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
  . réceptionnaire après-vente / chef d'équipe atelier (fiche B.20.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

B.20.1

RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE - CHEF D'ÉQUIPE ATELIER

1/ Dénominations de la qualification : *(selon le cas)*
Réceptionnaire après-vente
Chef d'équipe atelier

2/ Objet de la qualification :
- Le réceptionnaire accueille et conseille les clients du service après-vente.
  Il réalise les activités visant le déclenchement de remise en état du véhicule, la restitution des véhicules aux clients, ainsi que la commercialisation de produits et services.
- Le chef d'équipe atelier assure une fonction d'encadrement et éventuellement de réception.

Cette qualification peut constituer, pour un ouvrier professionnel confirmé, une promotion au-delà de l'échelon 12, dans une activité partagée entre l'exécution de travaux complexes sur véhicules, l'encadrement d'une petite équipe et le tutorat de jeunes en formation.

3/ Contenu de la qualification :

A.1 - 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.

A.2 - Activités liées à la gestion de la maintenance :
- Établissement de tous documents internes et comptables,
- Restitution du véhicule au client,
- Gestion des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- Promotion des offres de service de l'entreprise,
- Gestion de la relation avec l'expert :
  . préparation du dossier collision en vue de l'expertise,
  . constitution des expertises contradictoires.

Particularités : le réceptionnaire après-vente
Le réceptionnaire après-vente réalise les activités suivantes :
- Accueil de la clientèle :
  . rédaction d'ordres de réparation / de commandes de travaux,
  . proposition de forfaits / vente additionnelle de produits et services,
- Facturation / encaissement,
- Prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- Tutorat de jeunes en formation alternée.

Particularités : le chef d'équipe atelier
En relais d'un responsable hiérarchique, le chef d'équipe réalise les activités suivantes :
- Affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs,
- Réalisation d'interventions de maintenance sur véhicules,
- Appui technique aux collaborateurs du service / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Participation au recrutement / à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

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

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- 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 ***(dernière session en 2027),***
  . BTS maintenance des véhicules - options : véhicules légers, véhicules de transport routier et motocycles (à partir de la rentrée 2026),
  . CQP chef d'équipe atelier du domaine d'activité de la carrosserie-peinture,
  . CQP réceptionnaire après-vente du domaine d'activité de la carrosserie-peinture,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . gestionnaire d'atelier / contremaître d'atelier (fiche B.23.1),
  . cadre technique d'atelier (fiche B.C.I.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

B.23.1

GESTIONNAIRE D'ATELIER
CONTREMAÎTRE D'ATELIER

1/ Dénomination de la qualification : *(au choix)*
Gestionnaire d'atelier
Contremaître d'atelier

2/ Objet de la qualification :
Le titulaire de la qualification 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 comporte plusieurs pôles (ex. : atelier / service rapide / carrosserie-peinture…), il participe à l'encadrement d'un pôle après-vente,
- Lorsque l'activité après-vente de l'entreprise est limitée, ne nécessitant pas une organisation en plusieurs pôles, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur.

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,
- Gestion de la relation avec l'expert :
  . préparation du dossier collision en vue de l'expertise,
  . constitution des expertises contradictoires.
- 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,
- 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 gestionnaire d'atelier / le contremaître 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 assurées en appui de celles du responsable hiérarchique :
- Encadrement de(des) l'équipe(s) d'atelier,
  . assistance au(x) réceptionnaire(s), au(x) chef(s) d'équipe,
- Appui technique aux collaborateurs / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Participation à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Participation aux négociations d'achat et de vente auprès de prescripteurs, prestataires, fournisseurs et clients grands comptes,
- Dans le cadre de la polyvalence dans une petite structure : gestion de la totalité des fonctions de réception clientèle, de gestion de l'équipe d'atelier, du suivi administratif.

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:
  . BTS maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles ***(dernière session en 2027)***, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . ***BTS maintenance des véhicules - options : véhicules légers, véhicules de transport routier et motocycles (à partir de la rentrée 2026), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,***
  . CQP gestionnaire d'atelier ou contremaître d'atelier du domaine d'activité de la carrosserie-peinture,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . cadre technique d'atelier (fiche B.C.I.1),
  . adjoint au chef après-vente / responsable d'atelier (fiche B.C.II.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

B.C.I.1

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

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

B.C.II.1

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),
  . 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

B.C.III.1

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),
  . 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

C.3.1

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,
- 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 :
- 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 de véhicules / vendeur automobile (fiche C.9.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

C.6.1

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 effectue des activités concourant à la commercialisation des véhicules, des produits et des services périphériques, ainsi qu'à la reprise des véhicules d'occasion.

L'activité 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 concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules, 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.

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,
- 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 :

- Prospection.

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,
- 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 CC.6.3)
  Voir Panorama

C.9.1

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 commercialise des véhicules, des produits, 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 - 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,
- 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 - Reprise des véhicules d'occasion :
- Estimation physique du véhicule d'occasion / détermination de sa valeur,
- Proposition d'un prix de reprise en concertation avec son supérieur hiérarchique.

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 :
- Participation à la gestion des stocks et des achats de véhicules.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Appui technique aux collaborateurs / mentorat

5/ Classement :
- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9. Passage du niveau 9 au niveau 20 dans un délai de 24 mois pour les titulaires du titre à finalité professionnelle "Vendeur Automobile" ayant obtenu leur certification à compter du 1er juillet 2026 et dont les compétences permettent d'assurer les activités figurant dans la fiche C.20.1 et sur décision de l'employeur.
- 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° 36990),
- 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

C.12.1

CONSEILLER EN FINANCEMENT

1/ Dénominations de la qualification :
Conseiller en financement

2/ Objet de la qualification :
Le conseiller en financement 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

C.20.1

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 commercialise des véhicules, vend des financements, des produits et des services périphériques, effectue 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, et services :

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 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.

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 / évènements 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 :
- 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 : 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).

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° 36990), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . attaché commercial (fiche C.23.1) / conseiller des ventes 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

C.20.2

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 commercialise des véhicules industriels, vend des équipements et produits périphériques, effectue la reprise des véhicules d'occasion, et réalise l'ensemble des activités contribuant à l'acte de vente.

Dans le cadre des directives fixées par sa hiérarchie, le vendeur confirmé véhicules utilitaires commercialise 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, et peut effectuer la reprise des véhicules d'occasion.

3/ Contenu de la qualification :

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

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 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).

A.2 - 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 du prix de reprise.

B - Activités de gestion 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 / évènements commerciaux),
- Animation et suivi du réseau secondaire / intermédiaire,
- 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.

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,
- 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

C.23.1

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 commercialise des véhicules, des produits et services périphériques, effectue 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 :
- Prospection, développement et fidélisation 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),

Toutes activités concourant à la reprise des véhicules d'occasion :
- Estimation physique du véhicule d'occasion / détermination de sa valeur,
- Négociation du prix de reprise.

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 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 / évènements commerciaux),
- Animation et suivi du réseau secondaire / intermédiaire,
- Appui technique aux collaborateurs,
- 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 :
- 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,
  . Titre à finalité professionnelle vendeur automobile (enregistré au RNCP sous le n° 36990), complété par le certificat de compétences de branche vente aux sociétés de véhicules neufs ou d'occasion et des services associés (enregistré au RS sous le code RS7243), et par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3.

  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.1),
  . 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 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 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 :

- Prospection, développement et fidélisation 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 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).

A.2 - Reprise des véhicules d'occasion :

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

B - Activités de gestion et 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,
- 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,
- 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

C.C.I.1

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

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, des produits et services :

- Prospection, développement et fidélisation 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).

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

- Estimation physique du véhicule d'occasion / détermination de sa valeur,
- Négociation 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 / évènements commerciaux),
- Animation et suivi du réseau secondaire / intermédiaire,
- Appui technique aux collaborateurs,
- 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 reconnus 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,
  . Titre à finalité professionnelle vendeur automobile (enregistré au RNCP sous le n° 36990), complété par le certificat de compétences de branche vente aux sociétés de véhicules neufs ou d'occasion et des services associés (enregistré au RS sous le code RS7243), et 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 des ventes (fiche C.C.II.1),
  . chef des ventes (fiche C.C.III.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

C.C.I.2

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

Le conseiller des ventes véhicules utilitaires 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, …).
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 :
- Prospection, développement et fidélisation 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 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).

A.2 - Reprise des véhicules d'occasion :
- Estimation physique du véhicule d'occasion / détermination de sa valeur,
- Négociation du prix de reprise.

B - Activités de gestion et 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,
- 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 reconnus 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

C.C.II.1

ADJOINT AU CHEF DES VENTES

1/ Dénomination 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 :
- 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.
- La gestion et le suivi de l'activité vente des véhicules ainsi que l'animation de l'équipe commerciale.

3/ Contenu de la qualification :
A - Activités relatives à la commercialisation des véhicules, produits et services :

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

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, 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,
- 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),
- Participation à l'élaboration et au suivi du plan de développement des compétences des collaborateurs,
- 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,
  . Titre à finalité professionnelle vendeur automobile (enregistré au RNCP sous le n° 36990), complété par le certificat de compétences de branche vente aux sociétés de véhicules neufs ou d'occasion et des services associés (enregistré au RS sous le code RS7243), et 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

C.C.III.1

CHEF DES VENTES

1/ Dénomination 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),
- et encadre le ou les équipe(s) chargée(s) de la réalisation de cette activité.

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

3/ Contenu de la qualification :
A - Activités relatives au management de ou des équipe(s) :
Toutes activités relatives à l'organisation et à l'animation de ou des équipe(s) :
- Animation 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 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, 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 : 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 (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,
- 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,
  . Titre à finalité professionnelle vendeur automobile (enregistré au RNCP sous le n° 36990), complété par le certificat de compétences de branche vente aux sociétés de véhicules neufs ou d'occasion et des services associés (enregistré au RS sous le code RS7243), et 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

CC.6.1

CONSEILLER PRODUITS

1/ Dénomination de la qualification :
Conseiller produits

2/ Objet de la qualification :
Le conseiller produits effectue des activités concourant à la commercialisation des véhicules, des produits périphériques et services associés.
L'activité est centrée sur la présentation personnalisée de véhicules et sur l'information relative aux produits périphériques et services associés.
La qualification "conseiller produits" concerne des salariés n'ayant pas pouvoir pour négocier une vente.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Présentation d'une gamme de véhicules,
- Présentations personnalisées statique et dynamique d'un véhicule dans le cadre du parcours client (équipements, prestations digitales, essais, tarifs, …),
- Configuration d'un véhicule avec le client à l'aide d'outils numériques,
- Accompagnement client post-livraison.

B - Activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules, des produits périphériques et services associés :
- Réception de la clientèle,
- Traitement et qualification des contacts (informations relatives aux prospects, découverte des besoins, …),
- Présentation des valeurs de la marque,
- Participation à la vente additionnelle.

C - Activités de gestion et d'organisation :
- Mise à jour de la base de données clients / prospects,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Organisation et mise en valeur du stock de véhicules,
- Agencement des véhicules sur la zone d'exposition,
- Application des procédures qualité, des procédures constructeurs et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

5/ Classement :
- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6

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 conseiller en livraison de véhicules, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités au paragraphe 3,
  . CQP conseiller produits,
- 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 produits confirmé (fiche CC.9.1)
- Transversale :
  . conseiller en livraison de véhicules (fiche CC.6.3)
  . vendeur de véhicules/vendeur automobile (fiche C.9.1)

Voir Panorama

CC.6.2

TÉLÉCONSEILLER VL
TÉLÉCONSEILLER VUI

1/ Dénominations de la qualification :
Téléconseiller VL/Téléconseiller VUI

2/ Objet de la qualification :
Le téléconseiller VL/téléconseiller VUI effectue des activités concourant à la commercialisation des véhicules, des produits périphériques et services associés dans le cadre de la vente, la reprise et/ou dans le cadre de l'après-vente.
L'activité est axée sur l'accueil multicanal et le renseignement du prospect /client, la prise de rendez-vous ainsi que sur le suivi commercial.
La qualification « téléconseiller VL/téléconseiller VUI » concerne des salariés n'ayant pas pouvoir pour négocier une vente.

3/ Contenu de la qualification :
A - Activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules, et/ou des produits périphériques et/ou des services associés dans le cadre de la vente et/ou de l'après-vente :
- Accueil et prise en charge des demandes multicanales des prospects et clients (informations relatives aux contacts, tarifs, renseignements, orientation vers le service adapté, …) dans le respect du parcours client,
- Découverte du besoin et qualification du contact,
- Prospection téléphonique (campagne d'appels sortants pour promouvoir les véhicules, les produits périphériques et services associés, et fidéliser la clientèle).

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :
- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Renseignement et mise à jour de la base de données clients / prospects,
- Suivi de la satisfaction de la clientèle,
- Utilisation de la documentation technique et commerciale sur tout type de support,
- Application des procédures qualité, des procédures constructeurs et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues).

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,
- 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 produits confirmé (fiche CC.9.1)
- Transversale :
  . téléconseiller P.R.A. (fiche D.6.2)
  . conseiller produits (fiche CC.6.1)
  . vendeur de véhicules/vendeur automobile (fiche C.9.1)

Voir Panorama

CONSEILLER EN LIVRAISON DE VÉHICULES

1/ Dénomination de la qualification :
Conseiller en livraison de véhicules

2/ Objet de la qualification :
Le conseiller en livraison de véhicules remet le véhicule au client après avoir procédé aux contrôles et aux dernières étapes de la préparation dans le respect des procédures qualité de l'entreprise et sanitaires.
Il conseille le client et transmet les informations nécessaires lors de la mise en main, et aide à la configuration du véhicule pour une utilisation personnalisée.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Contrôle de la conformité du véhicule par rapport à la commande du client,
- Contrôle et ajustement de la préparation du véhicule,
- Pose d'éléments ne nécessitant pas l'intervention atelier,
- Paramétrage du système embarqué du véhicule.

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

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Réception du véhicule à livrer,
- Préparation des documents internes du constructeur et de l'entreprise liés à la livraison,
- Livraison extérieure du véhicule à la demande du client dans le respect des procédures de l'entreprise, du constructeur et sanitaires.

5/ Classement :
- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6. Au plus tard après 12 mois de pratique des fonctions mentionnées dans la présente fiche, échelon 9.
- Échelons majorés accessibles : 7 / 8 / 10 / 11
  . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
  . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de l'automobile :
  . CAP 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 conseiller en livraison de véhicules,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . conseiller produits confirmé (fiche CC.9.1)
- Transversale :
  . conseiller produits (fiche CC.6.1)
  . chef d'équipe préparation livraison (fiche E.20.1)

CC.9.1

CONSEILLER PRODUITS CONFIRMÉ

1/ Dénomination de la qualification :
Conseiller produits confirmé

2/ Objet de la qualification :
Le conseiller produits confirmé effectue des activités concourant à la commercialisation des véhicules, des produits périphériques et services associés.
L'activité est centrée sur :
- la présentation personnalisée de véhicules,
- la livraison personnalisée de véhicules,
- l'information relative aux produits périphériques et services associés, destinée à la clientèle et aux collaborateurs.

La qualification "conseiller produits confirmé" concerne des salariés n'ayant pas pouvoir pour négocier une vente.

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

A.1 - Activités de présentation des véhicules, des produits périphériques et services associés :
- Présentation d'une gamme de véhicules,
- Présentations personnalisées statique et dynamique d'un véhicule dans le cadre du parcours client (équipements, prestations digitales, essais, tarifs, …),
- Configuration d'un véhicule avec le client à l'aide d'outils numériques.

A.2 - Activités d'accompagnement client post-vente :
- Livraison du véhicule,
- Mise en main du véhicule,
- Conseils d'utilisation et d'entretien.

B - Activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules, des produits périphériques et services associés.
- Réception de la clientèle,
- Traitement et qualification des contacts (informations relatives aux prospects, découverte des besoins, …),
- Présentation des valeurs de la marque,
- Participation à la vente additionnelle.

C - Activités de gestion et d'organisation :
- Mise à jour de la base de données clients / prospects,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Gestion des plannings d'essai,
- Organisation et mise en valeur du stock de véhicules,
- Suivi des délais de livraison,
- Agencement des véhicules sur la zone d'exposition,
- Appui technique sur les gammes, les véhicules et nouvelles technologies auprès de la clientèle et des collaborateurs,
- Application des procédures qualité, des procédures constructeurs et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

5/ Classement :
- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
  . Titre à finalité professionnelle vendeur automobile (enregistré au RNCP sous le n° 36990),
  . CQP conseiller produits, 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 :
- Transversale :
  . vendeur de véhicules/vendeur automobile (fiche C.9.1)
  . conseiller en financement (fiche C.12.1)
  . vendeur automobile confirmé (fiche C.20.1)
  . attaché commercial (fiche C.23.1)

  Voir Panorama

D.3.1

MAGASINIER

1/ Dénomination de la qualification :
Magasinier

2/ Objet de la qualification :
Le magasinier assure les activités de réception, de stockage et d'expédition des pièces de rechange, accessoires et produits.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
Réalisation d'activités de :
- Réception des produits,
  . identification / comptage / vérification des marchandises,
  . réalisation des contrôles qualitatifs / signalement des anomalies,
- Stockage des produits,
  . opérations de manutention,
  . enregistrement des références,
- Expédition des produits,
  . préparation et contrôle des commandes,
  . colisage et messagerie.

B - Activités de gestion et d'organisation :
- Repérage des anomalies de stocks,
- Inventaire des produits,
- Établissement de tous documents internes,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Participation ponctuelle à la vente de pièces de rechange et accessoires,
- Livraison de pièces de rechange et accessoires.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine du magasinage ou de la distribution :
  . CAP équipier polyvalent du commerce,
  . CQP magasinier,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . magasinier-vendeur P.R.A. / conseiller de vente P.R.A. / vendeur boutique P.R.A. (fiche D.6.1),
  . magasinier-vendeur confirmé P.R.A. / conseiller de vente confirmé P.R.A. / vendeur boutique confirmé P.R.A. (fiche D.9.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

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

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

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

2/ Objet de la qualification :

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

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques et commerciales :

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

- Réception / stockage / expédition :
  . contrôles qualitatifs et quantitatifs des produits,
  . enregistrement de références,
  . préparation des commandes / suivi de commandes atelier,
- Commercialisation de pièces de rechange, produits et accessoires sur l'un des lieux de vente de l'entreprise / vente à distance :
  . recherche de références,
  . facturation et/ou encaissement,
  . conseils techniques portant sur le choix / l'utilisation / le montage de produits et accessoires.

B - Activités de gestion et organisation :

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

C - Particularités :

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

- Aménagement et animation de lieux de vente :
  . implantation de produits / signalétique / étiquetage…,
- réalisation de devis / d'ordres de montage.

Secteur démolisseurs :

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

Motocycles :

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

5/ Classement :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine du magasinage ou de la distribution :
  . CAP équipier polyvalent du commerce, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CQP magasinier-vendeur pièces de rechange et accessoires,
- Par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
  . magasinier-vendeur confirmé P.R.A. / vendeur boutique confirmé P.R.A. / conseiller de vente confirmé P.R.A. (fiche D.9.1)
  . vendeur itinérant (fiche D.9.2)
- Transversale :
  Voir Panorama

TÉLÉCONSEILLER PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

1/ Dénomination de la qualification :
Téléconseiller P.R.A.

2/ Objet de la qualification :
Le téléconseiller P.R.A. assure, à distance, les activités de commercialisation des pièces de rechange, accessoires et produits.
L'activité est axée sur l'accueil multicanal et le conseil technique du prospect /client.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Conseils techniques portant sur le choix / l'utilisation / le montage de pièces de rechange, accessoires, et produits,
- Recherche de références,
- Recherche de solutions techniques ou alternatives en cas de rupture de stock.

B - Activités de commercialisation de pièces de rechange, accessoires et produits :
- Accueil et prise en charge des demandes multicanales des prospects et clients,
- Élaboration de devis,
- Prise de commandes et transfert dans le système informatique pour lancer la préparation,
- Réalisation de ventes additionnelles et de ventes complémentaires pour fournir au client l'ensemble des pièces nécessaires à l'intervention à réaliser,
- Prospection téléphonique (campagne d'appels sortants pour promouvoir les pièces de rechange, accessoires et produits, et fidéliser la clientèle).

C - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :
- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Renseignement et mise à jour de la base de données clients / prospects,
- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- Suivi de la satisfaction de la clientèle,
- Utilisation de la documentation technique et commerciale sur tout type de support,
- Application des procédures qualité, des procédures constructeurs et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Préparation des commandes de pièces.

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

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . magasinier-vendeur confirmé P.R.A. / conseiller de vente confirmé P.R.A. / vendeur boutique confirmé P.R.A. (fiche D.9.1)
  . vendeur itinérant P.R.A. (fiche D.9.2)
- Transversale :
  . téléconseiller VL / téléconseiller VUI (fiche CC.6.2)
  . conseiller produits (fiche CC.6.1)

Voir Panorama

D.9.1

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

1/ Dénominations de la qualification :

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

2/ Objet de la qualification :

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

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques et commerciales :

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

- Réception / stockage / expédition des marchandises :
  . contrôles qualitatifs et quantitatifs des produits,
  . enregistrement des références,
  . préparation des commandes,
- Commercialisation de pièces de rechange, accessoires et produits sur différents lieux de vente (comptoirs atelier / magasin / en boutique et à distance…) :
  . recherche de références,
  . facturation / encaissement,
  . conseils techniques portant sur le choix / l'utilisation / le montage de produits et accessoires,
- Propositions de modalités de financement,
- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- Contribution à la promotion des produits et services de l'entreprise,
  . réalisation de ventes complémentaires.

B - Activités de gestion et d'organisation :

- Participation à la gestion des stocks,
- Établissement et classement de tous documents internes / comptables,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Commandes de produits auprès de fournisseurs,
- Mise à jour et classement de la documentation professionnelle et commerciale,
- Réalisation des inventaires,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

C - Particularités :

<u>Conseiller de vente confirmé P.R.A. / vendeur boutique confirmé P.R.A</u>.

- Aménagement et animation de lieux de vente,
  . implantation / signalétique / étiquetage…

<u>Secteur démolisseurs</u>

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

5/ Classement :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention de la certification suivante :
  . Titre à finalité professionnelle conseiller de vente pièces de rechange et accessoires (enregistré au RNCP sous le n° 36221),
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

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

D.9.2

VENDEUR ITINÉRANT PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

1/ Dénomination de la qualification :
Vendeur itinérant P.R.A.

2/ Objet de la qualification :
Le vendeur itinérant P.R.A. assure la commercialisation des pièces de rechange, accessoires et produits de l'entreprise, auprès d'une clientèle de réparateurs, sociétés, administrations.
Il contribue à la mise en œuvre d'actions commerciales.
Lorsque le vendeur itinérant a en charge l'organisation de l'activité, ainsi que l'atteinte d'objectifs de développement impliquant la conquête d'une clientèle auprès de laquelle il peut négocier des conditions particulières : il doit être classé "chef de secteur vente itinérante P.R.A.", en maîtrise, échelon 20.
Il en sera de même s'il doit organiser l'activité d'autres vendeurs itinérants.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques et commerciales :
Toutes activités concourant à la promotion des ventes et à la commercialisation des produits et services de l'entreprise :
- Prospection et suivi de la clientèle professionnelle,
  . actualisation des fichiers clientèle,
- Mise en œuvre de l'activité de vente itinérante,
- Commercialisation des P.R.A. et services de l'entreprise,
  . propositions de financement,
- Suivi des commandes / des livraisons,
- Promotion et commercialisation des produits et services de l'entreprise,
- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues).

B - Activités de gestion et d'organisation :
- Élaboration du planning des visites clientèle,
- Établissement et classement de tous documents internes / comptables et commerciaux,
- Mise à jour et classement de la documentation professionnelle et commerciale,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Commandes de produits auprès des fournisseurs,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Recueil et gestion d'informations relatifs aux produits et services concurrents,
- Conseil auprès de la clientèle des professionnels portant sur :
  . techniques de gestion / magasinage / marchandisage,
  . techniques de vente…

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention de la certification suivante, correspondant à la qualification :
  . CQP vendeur itinérant P.R.A.,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . chef d'équipe ventes P.R.A. / chef de secteur vente itinérante P.R.A. (fiche D.20.1)
  . gestionnaire P.R.A. (fiche D.23.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

CHEF D'ÉQUIPE VENTES PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES
CHEF DE SECTEUR VENTE ITINÉRANTE PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

1/ Dénomination de la qualification : *(selon le cas)*
Chef d'équipe ventes P.R.A.
Chef de secteur vente itinérante P.R.A.

2/ Objet de la qualification :
Le chef d'équipe ventes P.R.A., le chef de secteur vente itinérante P.R.A. assurent deux types d'activités qui se répartissent différemment selon la taille et l'organisation de l'entreprise :

Chef d'équipe P.R.A. :
- L'animation d'une équipe affectée à la commercialisation des P.R.A.,
- Les activités d'organisation et de gestion concourant à la commercialisation des P.R.A..

Chef de secteur vente itinérante P.R.A. :
- Commercialisation de P.R.A. sur le site d'activité de la clientèle professionnelle avec, le cas échéant, animation d'une équipe de vendeurs itinérants,
- Les activités d'organisation et de gestion visant le suivi administratif ainsi que le développement de ce secteur d'activité.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités communes relatives à l'organisation de la commercialisation des P.R.A. :
- Contrôle des flux de produits,
- Proposition de modalités de financement,
- Établissement et suivi des relations avec les clients et les fournisseurs,
- Participation à l'organisation de ventes promotionnelles,
- Suivi de l'activité : actualisation de tableaux de bord de l'activité P.R.A. / organisation des inventaires…,
- Établissement et classement de tous documents internes / comptables,
- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- Mise à jour et classement de la documentation professionnelle et commerciale.

Particularités : le chef d'équipe ventes P.R.A.
- Suivi de l'activité réception / stockage / expédition,
- Commercialisation de pièces de rechange, accessoires et produits sur différents lieux de vente de l'entreprise,
- Participation à l'organisation fonctionnelle du magasin et des lieux de vente,

Particularités : le chef de secteur vente itinérante P.R.A.
- Commercialisation des P.R.A. auprès de la clientèle professionnelle,
- Conseils auprès de la clientèle des professionnels portant sur :
  . techniques de gestion / magasinage, marchandisage,
  . techniques de vente…,
- actions de fidélisation de la clientèle.

B - Activités réalisées en appui de celles d'un responsable hiérarchique :
- Affectation / suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs,
- Tutorat de jeunes en formation alternée,
- appui technique aux collaborateurs du service,
- participation à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs,
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Participation à la conception et à l'élaboration de ventes promotionnelles.

5/ Classement :
- Maîtrise - échelon correspondant au contenu 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 du magasinage ou de la distribution :
  . Titre ESCRA gestionnaire d'unité commerciale spécialisée en automobile,
  . Brevet de technicien supérieur (BTS mentionnés dans la série 6 du RNCSA),
  . CQP chef d'équipe ventes P.R.A.,
  . CQP chef de secteur vente itinérante 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 :
  . gestionnaire P.R.A. (fiche D.23.1),
  . cadre technique P.R.A. (fiche D.C.I.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

D.23.1

GESTIONNAIRE PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

1/ Dénomination de la qualification :
Gestionnaire P.R.A.

2/ Objet de la qualification :
Le gestionnaire P.R.A. assure les activités d'organisation et de gestion des flux contribuant à la commercialisation des pièces de rechange et accessoires.
En appui d'un responsable hiérarchique, qui peut être le chef d'entreprise lui-même, il assure également la gestion et le suivi de la clientèle. Il peut assurer l'encadrement d'équipes de collaborateurs.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives à l'organisation et à la gestion des 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,
- 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 réalisées en appui d'un responsable hiérarchique :
- Appui aux collaborateurs du service / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Suivi de l'activité des collaborateurs.

Le gestionnaire 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/ Extensions possibles dans la qualification :
- Participation à l'organisation de ventes promotionnelles.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine du magasinage ou de la distribution :
  . Brevet de technicien supérieur (BTS mentionnés dans la série 6 du RNCSA), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . Titre ESCRA gestionnaire d'unité commerciale spécialisée en automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CQP gestionnaire 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 :
  . cadre technique P.R.A. (fiche D.C.I.1),
  . adjoint au chef des ventes P.R.A. / responsable de magasin (fiche D.C.II.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

D.C.I.1

CADRE TECHNIQUE PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

1/ Dénomination de la qualification :
Cadre technique P.R.A.

2/ Objet de la qualification :
Le cadre technique P.R.A. assure des activités d'encadrement, de gestion et d'organisation du secteur P.R.A..
Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :
- dans les entreprises dans lesquelles le secteur P.R.A. est structuré en plusieurs pôles clientèle : il assure la responsabilité de l'un ou de plusieurs des pôles P.R.A. (vente comptoir / vente téléphone / vente itinérante…) ;
- lorsque l'activité P.R.A. de l'entreprise est limitée, ne nécessitant pas une organisation en plusieurs pôles clientèle, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur.

Le cadre technique contribue au développement commercial de l'activité P.R.A.
Il peut avoir sous sa responsabilité un ou plusieurs agents de maîtrise.

3/ Contenu de la qualification :

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

B - Activités relatives au management d'un ou plusieurs pôle(s) ou du secteur P.R.A. :
- Suivi des objectifs,
- Appui aux collaborateurs de l'activité P.R.A.,
- Encadrement de collaborateurs : attribution de missions / tutorat de jeunes en formation alternée / participation au recrutement / aux modalités de rémunération etc.,
- Participation à la structuration du service ou de l'activité P.R.A.

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

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

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la distribution :
  . Licence professionnelle : « Organisation, Management des Services de l'Automobile » (OMSA), complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . BUT management 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° 41438),
- 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

D.C.II.1

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

1/ Dénomination de la qualification :
Adjoint au chef des ventes P.R.A.
Responsable de magasin

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

Il assure le développement commercial de l'activité P.R.A.
Il peut avoir également la responsabilité du secteur P.R.A. sur un site décentralisé.
Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs cadre(s) de niveau I et/ou agent(s) de maîtrise ainsi que les autres salariés concourant à l'activité.

3/ Contenu de la qualification :

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

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

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

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

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

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la distribution :
  . Licence professionnelle : « Organisation, Management des Services de l'Automobile » (OMSA), complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . BUT management 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 chef des ventes P.R.A.,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . chef des ventes P.R.A. (fiche D.C.III.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

D.C.III.1

CHEF DES VENTES PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

1/ Dénomination de la qualification :
Chef des ventes P.R.A.

2/ Objet de la qualification :
Le chef des ventes P.R.A. assure les activités d'encadrement, d'organisation et de gestion du secteur commercialisation des pièces de rechange, accessoires et produits.
Il intervient dans le cadre d'entreprises ou de groupes d'entreprises dans lesquelles l'activité de commercialisation des P.R.A., du fait de son importance, peut être structurée en plusieurs pôles clientèle distincts (vente comptoir / vente itinérante / vente téléphone…).
Il assure également le développement commercial de l'activité P.R.A.
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 vente des pièces de rechange, accessoires et produits :
Toutes activités relatives à l'organisation et à l'animation des équipes :
- Détermination et suivi des objectifs des collaborateurs du secteur P.R.A.,
- Appui à l'encadrement du secteur pièces de rechange, accessoires et produits,
- Encadrement des collaborateurs : attribution de missions / participation au recrutement / à la définition et au suivi du plan de formation des collaborateurs / aux modalités de rémunération / au suivi d'évolution des carrières / au tutorat de jeunes en formation alternée...

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

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

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

4/ Classement :
Cadre niveau 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 distribution :
  . 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,
  . Titre de l'ISCAM : Manager commercial de la distribution automobile,
  . CQP chef des ventes P.R.A.,
- 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 des ventes P.R.A.).
- Transversale :
  Voir Panorama

E.3.1

OPÉRATEUR PRÉPARATION VÉHICULES

1/ Dénomination de la qualification :
Opérateur préparation véhicules

2/ Objet de la qualification :
Réalisation des activités de préparation des véhicules en vue de leur mise en vente ou en circulation.

3/ Contenu de la qualification :

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

B - Organisation et gestion de l'activité :

B.1 - Organisation de l'activité :
- Utilisation de la documentation technique,
- Agencement et entretien du poste de travail,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de l'activité :
- Établissement de tout document d'atelier utile,
- Identification de travaux complémentaires à prévoir sur le véhicule.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Livraison du véhicule au client,
- Pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés / réfection et gravage des vitrages…,
- Application de peinture au pistolet (si le titulaire de la qualification est détenteur d'un CAP du domaine de la peinture automobile).

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile ou de la carrosserie-peinture :
  . CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières, B : véhicules de transport routier ou C : motocycles (dernière session en 2027),
  . CAP maintenance des véhicules, option : véhicules légers ou : véhicules de transport routier ou : motocycles (à partir de la rentrée 2025),
  . CAP carrossier automobile,
  . CAP peintre automobile,
  . CQP opérateur préparation véhicules,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . rénovateur VO (fiche E.6.1),
- Transversale :
  . conseiller en livraison de véhicules (fiche CC.6.3)

Voir Panorama

E.6.1

RÉNOVATEUR VO

1/ Dénomination de la qualification :
Rénovateur VO

2/ Objet de la qualification :
Mise en œuvre de techniques spécifiques de rénovation esthétique intérieure et extérieure du véhicule, avec traitement des parties souillées, oxydées ou ternies.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Réalisation de l'ensemble des activités concourant à la rénovation des véhicules d'occasion,
  . application de produits rénovateurs,
  . raccords de peinture simples (hors utilisation d'un pistolet),
  . réalisation d'interventions simples de carrosserie et de sellerie (sièges et garnitures…),
  . réalisation d'opérations d'entretien des véhicules, ne nécessitant pas l'intervention d'un mécanicien,
- Convoyage de véhicules.

B - Organisation et gestion de l'activité :

B.1 - Organisation de l'activité :
- Utilisation de la documentation technique,
- Agencement et entretien du poste de travail,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de l'activité :
- Établissement de tout document d'atelier utile,
- Suivi du stock de produits spécifiques,
- Identification de travaux complémentaires à prévoir sur VO,

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Livraison du véhicule au client,
- Application de peinture au pistolet (si le titulaire de la qualification est détenteur d'un CAP du domaine de la peinture automobile).
- Pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés / réfection et gravage des vitrages…,
- Préparation de véhicules neufs / contrôle de l'état des véhicules (utilisation de check-list).

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 ou de la carrosserie-peinture :
  . CAP maintenance des véhicules, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CAP carrossier automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CAP peintre automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CQP rénovateur véhicules d'occasion,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . chef d'équipe préparation-livraison (fiche E.20.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

E.20.1

CHEF D'ÉQUIPE PRÉPARATION-LIVRAISON

1/ Dénomination de la qualification :
Chef d'équipe préparation-livraison

2/ Objet de la qualification :
Le chef d'équipe préparation-livraison assure la coordination d'une équipe de préparateurs et rénovateurs de véhicules.
Il effectue également toutes activités de préparation et/ou de rénovation des véhicules.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Réalisation d'activités de préparation des VN et/ou de rénovation des VO,
- Entretien courant des véhicules / opérations simples de carrosserie-peinture, sellerie…, ne nécessitant pas l'intervention d'un spécialiste,
- Pose d'accessoires sur véhicules pré-équipés / réfection et gravage des vitrages…

B - Organisation et gestion de l'activité :
- Organisation de convoyages,
- Coordination de la pose d'accessoires (par atelier en interne ou par sous-traitance),
- Réception des VN/VO (dans le cadre des procédures en vigueur dans l'entreprise),
- Suivi du planning des livraisons,
- Livraison et mise en main des véhicules (description des modes de fonctionnement présentés dans la notice du véhicule),
- Gestion des stocks de produits spécifiques,
- Établissement, transmission et classement de tout document utile,
- Mise à jour et classement de la documentation technique,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

C - Activités réalisées en appui d'un responsable hiérarchique :
- Agencement et entretien de l'atelier de préparation,
- Encadrement ou animation de l'équipe / affectation, suivi et contrôle des activités confiées,
- Appui technique aux préparateurs et aux rénovateurs / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Participation au recrutement, à la définition et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- En relation avec le service vente : réalisation d'expertises V.O.,
- Réalisation de toutes interventions de maintenance mécanique / de carrosserie-peinture / pose d'accessoires sur véhicules.

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 de véhicules :
  . BTS maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles ***(dernière session en 2027)***,
  . ***BTS maintenance des véhicules - options : véhicules légers, véhicules de transport routier et motocycles (à partir de la rentrée 2026),***
  . CQP chef d'équipe préparation livraison,
- 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 atelier (fiche A.23.1),
  . cadre technique d'atelier (fiche A.C.I.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

DÉPANNEUR-REMORQUEUR V.L.

1/ Dénomination de la qualification :
Dépanneur-remorqueur V.L.

2/ Objet de la qualification :
Réalisation des activités de dépannage, de remorquage et d'évacuation de véhicules d'un P.T.A.C. inférieur ou égal à 3,5 T.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Évaluation des pannes avec mise en œuvre d'équipement de contrôle, avant décision de remorquage ou de dépannage,
- Dépannage de véhicules, comportant les interventions sur place, visant la remise en circulation,
- Remorquage de véhicules, comportant toutes opérations de relevage / levage / évacuation, éventuellement sur plateau VHC, impliquant la maîtrise des équipements nécessaires, ainsi que la connaissance des règles de sécurité à mettre en œuvre.

B - Activités de service :

B.1 - Activités en relation avec l'organisation des interventions :
- Utilisation de la documentation technique,
- Mise en œuvre des règles de sécurité sur routes et autoroutes,
- Organisation de l'intervention,
- Entretien des équipements,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Activités en relation avec la gestion des interventions :
- Réception d'appels téléphoniques / accueil de la clientèle,
- Assistance client,
- Établissement de tous documents utiles,
- Facturation et encaissement.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Relevage de PL d'un PTAC supérieur à 3,5 T.
- Utilisation de grue mobile sur camion ou automotrice.

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 de véhicules :
  . CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières (dernière session en 2027),
  . CAP maintenance des véhicules, option : véhicules légers (à partir de la rentrée 2025),
  . CQP dépanneur-remorqueur VL (enregistré au RNCP sous le n° 38263),
- 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 :
  . dépanneur-remorqueur PL (fiche F.6.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

F.6.1

DÉPANNEUR-REMORQUEUR P.L.

1/ Dénomination de la qualification :
Dépanneur-remorqueur P.L.

2/ Objet de la qualification :
Réalisation des activités de dépannage, de remorquage et d'évacuation de véhicules d'un P.T.A.C. supérieur à 3,5 T.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Évaluation des pannes avec mise en œuvre d'équipement de contrôle, avant décision de remorquage ou de dépannage,
- Dépannage de véhicules, comportant les interventions sur place, visant la remise en circulation,
- Remorquage de véhicule, comportant toutes opérations de relevage / levage / évacuation éventuellement sur plateau VHC, impliquant la maîtrise des équipements nécessaires, ainsi que la connaissance des règles de sécurité à mettre en œuvre.

B - Activités de service

B.1 - Activités en relation avec l'organisation des interventions :
- Utilisation de la documentation technique,
- Mise en œuvre des règles de sécurité sur routes et autoroutes,
- Organisation de l'intervention,
- Entretien des équipements,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Activités en relation avec la gestion des interventions :
- Réception d'appels téléphoniques / accueil de la clientèle,
- Assistance client,
- Établissement de tous documents utiles,
- Facturation et encaissement.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Utilisation de grues mobiles sur camion.

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 de véhicules :
  . CAP maintenance des véhicules, option B : véhicules de transport routier (dernière session en 2027), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CAP maintenance des véhicules, option : véhicules de transport routier (à partir de la rentrée 2025), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . Bac professionnel maintenance des véhicules, option B : véhicules de transport routier (dernière session en 2027), préparé sous statut scolaire,
  . Bac professionnel maintenance des véhicules, option : véhicules de transport routier (à partir de la rentrée 2025), préparé sous statut scolaire,
  . CQP dépanneur-remorqueur PL,
- 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 (fiche A.9.1)
  . technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels (fiche A.9.2)
- Transversale :
  Voir Panorama

G.9.1

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, tels que définis 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'usager 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° 36915),
  . 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

G.12.1

CONTRÔLEUR TECHNIQUE CONFIRMÉ DES VÉHICULES

1/ Dénomination de la qualification :
Contrôleur Technique Confirmé 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, impliquant un relationnel important dans le service au client.
- 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 des niveaux de qualification Q1, Q2 et Q3, tels que définis par l'annexe IV de l'arrêté du 27 juillet 2004 modifié**,** impliquant un relationnel important dans le service au client.
- 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 :
- Mise à jour et classement de la documentation technique et réglementaire,
- Agencement et entretien des postes de travail et des équipements,
- Suivi de la maintenance des équipements de contrôle,
- Application des procédures qualité en vigueur dans le centre,
- Exploitation et analyse des compteurs d'exception.

B.2 - Gestion des interventions et le développement commercial :
- Accueil de la clientèle**,** facturation et encaissement,
- Présentation et commentaire du procès-verbal de contrôle à l'usager ayant présenté le véhicule,
- Établissement et transmission de tout document à caractère réglementaire, administratif et commercial,
- Développement et fidélisation de la clientèle (relances téléphoniques, mailing, etc.).

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 :
- Certifications de référence visant l'obtention de l'agrément préfectoral, complétées d'une pratique professionnelle,
- CQP Contrôleur Technique Confirmé VL,
- CQP Contrôleur Technique Confirmé PL.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . chef de centre Contrôle Technique des Véhicules (fiche G.20.1)
- Transversale :
  . Voir Panorama

G.20.1

CHEF DE CENTRE CONTRÔLE TECHNIQUE DES VÉHICULES

1/ Dénomination de la qualification :
Chef de centre Contrôle Technique des Véhicules

2/ Objet de la qualification :
- Gestion et management d'un ou de plusieurs centres de contrôle technique.
- Encadrement d'une ou de plusieurs équipes de contrôleurs techniques.
- Réalisation de contrôles techniques sur véhicules légers de catégories internationales M et N dont le poids total en charge n'excède pas 3.5 tonnes, impliquant un relationnel important dans le service au client.
- 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 des niveaux de qualification Q1, Q2 et Q3, tels que définis par l'annexe IV de l'arrêté du 27 juillet 2004 modifié, impliquant un relationnel important dans le service au client.
- L'ensemble des activités relevant du contrôle technique est réalisé conformément à la réglementation en vigueur.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives à la gestion et au management d'un centre de contrôle technique :
- Encadrement d'une ou de plusieurs équipes de contrôleurs techniques et de personnel administratif,
- Tutorat de jeunes en formation alternée,
- Appui au(x) contrôleur(s) technique(s) pour la réalisation des contrôles et des contre-visites en qualité de référent technique du centre de contrôle,
- Traitement des réclamations client,
- Réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives au fonctionnement du centre,
- Mise à jour et classement de la documentation technique et réglementaire,
- Réalisation et suivi de statistiques mensuelles,
- Suivi des tableaux de bord d'activité du centre,
- Développement et fidélisation de la clientèle,
- Instauration de relations avec les différents interlocuteurs du centre visant le développement de l'activité,
- Mise en œuvre des démarches qualité en vigueur dans le centre.

Le Chef du centre de contrôle s'assure de l'application des règles, normes et procédures qui régissent l'activité du centre, ainsi que de l'application des démarches qualité, des règles du droit du travail et d'hygiène et sécurité.

B - 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,
- Édition, vérification et validation du procès-verbal par apposition de la signature du contrôleur technique, la pose du timbre et de la vignette.

C - Activités d'organisation et de gestion de l'intervention :

C.1 - Organisation des interventions :
- Contribution à l'agencement du centre de contrôle,
- Entretien des équipements et suivi de la maintenance des équipements de contrôle,
- Veille et réunion d'information sur les évolutions législatives et réglementaires,
- Exploitation et analyse des compteurs d'exception.

C.2 - Gestion des interventions :
- Accueil de la clientèle, facturation et encaissement,
- Présentation et commentaire du procès-verbal de contrôle à l'usager,
- Établissement et transmission de tout document à caractère réglementaire, administratif et commercial,
- Traitement des éventuels litiges.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Prestation de services spécifiques.

5/ Classement :
- Maîtrise - échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20
- Échelon majoré obligatoire : 21 / 22
  . dans le cas où l'employeur demande au salarié, comme indiqué à l'article 3B-02 d), de mettre en œuvre régulièrement une double compétence (contrôle technique confirmé VL et contrôle technique confirmé PL).
- 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 :
- Certifications de référence visant l'obtention de l'agrément préfectoral, complétées d'une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- CQP Chef de centre Contrôle Technique VL,
- CQP Chef de centre Contrôle Technique PL.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . gestionnaire (fiche Z.23.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise
  . cadre technique (fiche Z.C.I.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise
- Transversale :
  . Voir Panorama

H.3.1

DÉMONTEUR AUTOMOBILE

1/ Dénomination de la qualification :
Démonteur automobile

2/ Objet de la qualification :
Le démonteur automobile réalise le démontage du véhicule dans le respect des directives reçues.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Dépollution / stockage des produits polluants intégrant éventuellement les fluides frigorigènes conformément à la réglementation en vigueur au sein de l'activité,
- Démontage et marquage des pièces,
- Contrôle visuel / nettoyage et étiquetage des pièces.

B - Organisation et gestion de l'intervention :

B.1 - Organisation de l'intervention :
- Utilisation des fiches de démontage fournies par l'entreprise,
- Agencement et entretien du poste de travail,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de l'intervention :
- Mise en ordre des parcs d'attente (selon directives reçues).

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Diagnostic des organes du véhicule,
- Tri des pièces.

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 ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles (dernière session en 2027),
  . CAP maintenance des véhicules, option : véhicules légers ou : véhicules de transport routier ou : motocycles (à partir de la rentrée 2025),
  . CQP démonteur-dépollueur 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 spécialiste (fiche H.6.1)
  . démonteur automobile confirmé (fiche H.9.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

H.6.1

DÉMONTEUR AUTOMOBILE SPÉCIALISTE

1/ Dénomination de la qualification :
Démonteur automobile spécialiste

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

3/ Contenu de la qualification :

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

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

B.1 - Organisation de l'intervention :
- Utilisation de la documentation technique,
- Agencement et entretien du poste de travail,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de l'intervention :
- Organisation des parcs d'attente.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Participation à la vente de P.R., au comptoir à distance,
- Liaison entre le magasin et l'atelier.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
  . CAP maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles (dernière session en 2027), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CAP maintenance des véhicules, option : véhicules légers ou : véhicules de transport routier ou : motocycles (à partir de la rentrée 2025), 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 (dernière session en 2027), préparé sous statut scolaire,
  . Bac professionnel maintenance des véhicules, option : véhicules légers ou : véhicules de transport routier ou : motocycles (à partir de la rentrée 2025), préparé sous statut scolaire,
  . 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)
  . chef d'équipe atelier démontage recyclage automobile (fiche H.20.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

H.9.1

DÉMONTEUR AUTOMOBILE CONFIRMÉ

1/ Dénomination de la qualification :
Démonteur automobile confirmé

2/ Objet de la qualification :
Le démonteur automobile confirmé organise et réalise le démontage des véhicules dans le respect de la réglementation relative à l'environnement, à l'hygiène et à la sécurité.
Il effectue également toutes opérations de préparation visant la vente de pièces de rechange.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Mise en sécurité du véhicule avant intervention,
- 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,
- Conditionnement du véhicule visant la mise en route,
- Rédaction de fiches de démontage / gestion du stock.

B - Organisation et gestion de l'intervention :

B.1 - Organisation de l'intervention :
- Utilisation de la documentation technique,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de l'intervention :
- Contrôle des informations administratives portant sur les véhicules,
- Distribution des activités au sein de l'équipe selon les directives reçues.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Participation à la vente de P.R., au comptoir et à distance,
- Mise en route du véhicule,
- Détermination de la destination finale du véhicule.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
  . Bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles (dernière session en 2027), préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
  . Bac professionnel maintenance des véhicules, option : véhicules légers ou : véhicules de transport routier ou : motocycles (à partir de la rentrée 2025), préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
  . CQP démonteur automobile confirmé,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . chef d'équipe atelier démontage recyclage automobile (fiche H.20.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

TECHNICIEN DÉMONTEUR DE BATTERIES DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES

1/ Dénomination de la qualification :

Technicien démonteur de batteries de véhicules électriques

2/ Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification assure les activités de diagnostic de l'état fonctionnel des batteries sous tension ou hors tension de véhicules à propulsion électrique partielle ou totale, détermine sa destination finale (réemploi, seconde vie ou recyclage), procède au démontage des batteries et de ses composants, dans le respect de la réglementation relative à l'environnement, à l'hygiène et à la sécurité.

Les interventions sur les batteries de véhicules à propulsion électrique partielle ou totale nécessitent des habilitations spécifiques. Elles peuvent être réalisées sous tension mais dans ce cas, elles doivent l'être en présence de deux intervenants habilités conformément aux normes en vigueur(*).

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

Avant la réalisation des interventions, le technicien procède à la prise en charge des véhicules électriques, hybrides ou à hydrogènes sur une zone sécurisée.

A.1- Diagnostic et qualification de la conformité de la batterie dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de l'environnement :
- Vérification de l'intégrité physique de la batterie (étanchéité, dégradation…),
- Mise en sécurité / Conditionnement / Stockage de la batterie,
- Diagnostic de l'état fonctionnel de la batterie (visuel et/ou via un outil de mesure) sous tension ou hors tension,
- Caractérisation et détermination de la destination finale de la batterie.

A.2 - Démontage d'une batterie dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de l'environnement :
- Déconnection des modules,
- Dépose de la batterie,
- Mise en sécurité / Conditionnement / Stockage de la batterie selon la réglementation en vigueur,
- Démontage / Tri / Catégorisation / Stockage des composants,
- Marquage / Conditionnement des composants.

B - Organisation et gestion de l'intervention :

B.1- Organisation de l'intervention :
- Mise en sécurité du véhicule électrique selon la réglementation en vigueur,
- Application des procédures qualité, de sécurité, des règles d'hygiène, de la réglementation et des normes environnementales en vigueur,
- Planification de l'intervention en tenant compte des règles de sécurité relatives au stockage des véhicules électriques,
- Agencement et entretien du poste de travail/ de l'outillage.

B.2 - Gestion de l'activité :
- Mise à jour, classement et utilisation de la documentation technique relative aux batteries et aux véhicules,
- Contrôle des informations administratives et référencement portant sur les véhicules, les batteries et les composants.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Elles seront définies dans le cadre de l'actualisation semestrielle du RNQSA.

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention de la certification suivante :
  . CQP technicien démonteur de batteries de véhicules électriques (enregistré au RNCP sous le n° 39984),
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
  . Chef d'équipe atelier démontage recyclage automobile (fiche H.20.1)
- Transversale :
  . Technicien de maintenance de batteries de véhicules électriques (fiche A.9.10)

(*) Liste des habilitations disponible sur le site de l'ANFA et mise à jour mensuellement.

H.20.1

CHEF D'ÉQUIPE ATELIER DÉMONTAGE RECYCLAGE AUTOMOBILE

1/ Dénomination de la qualification :
Chef d'équipe atelier démontage recyclage automobile

2/ Objet de la qualification :
Le chef d'équipe atelier démontage recyclage automobile assure les activités concourant aux opérations de diagnostic et de mise en sécurité d'organes sensibles et complexes. Il assure également une fonction d'encadrement.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Mise en route des véhicules,
- Diagnostic des moteurs thermiques,
- Contrôle des pièces démontées selon une procédure appropriée.

B - Activités réalisées en appui d'un responsable hiérarchique :
- Affectation / suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs,
- Appui aux démonteurs pour la réalisation de toutes activités techniques,
- Tutorat de jeunes en formation alternée,
- Participation à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

Le chef d'équipe atelier démontage recyclage automobile s'assure de l'application des règles, normes des procédures qui régissent l'activité du site, ainsi que de l'application des démarches qualité, des règles du droit du travail, d'hygiène et de sécurité, de respect de l'environnement.

C - Activités de gestion et d'organisation :
- Établissement de tableaux de bord relatifs à l'activité,
- Organisation de l'atelier et agencement de postes de travail,
- Entretien des équipements / suivi de la maintenance des équipements de son atelier,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise,
- Mise à jour et classement de la documentation professionnelle,
- Établissement et classement de tous documents internes / comptables.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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 ***(dernière session en 2027)***,
  . ***BTS maintenance des véhicules - options : véhicules légers, véhicules de transport routier et motocycles (à partir de la rentrée 2026),***
  . CQP chef d'équipe atelier démontage recyclage 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 :
  . responsable de centre(s) de recyclage automobile (fiche H.C.I.1)
  . gestionnaire (fiche Z.23.1), sous appellation d'emploi spécifique d'entreprise
  . cadre expert (fiche Z.C.II.1), sous appellation d'emploi spécifique d'entreprise
- Transversale :
  Voir Panorama

H.C.I.1

RESPONSABLE DE CENTRE(S) DE RECYCLAGE AUTOMOBILE

1/ Dénomination de la qualification :
Responsable de centre(s) de recyclage automobile

2/ Objet de la qualification :
Le responsable de centre(s) de recyclage automobile encadre les activités concourant à la gestion économique, organisationnelle et humaine d'un ou de plusieurs centres VHU (véhicules hors d'usage). Ces activités sont réalisées de manière autonome ou en appui du responsable hiérarchique.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités organisationnelles :

Il organise le processus de traitement des véhicules hors d'usage et identifie les débouchés de valorisation des matières. A cet effet :
- il rationalise et optimise le processus de démontage : identification des pièces de réemploi des VHU (au regard du marché de la revente), description des procédures de démontage ;
- il identifie les matières destinées au recyclage ou à la valorisation : identification des matières à recycler ou à valoriser, identification des opportunités de recyclage ou des débouchés ;
- il veille au respect de la réglementation en vigueur : réalisation d'une veille réglementaire, respect et mise en œuvre des règles/normes relatives à la sécurité, à la qualité et à l'environnement, gestion des relations avec les organismes de contrôle/pouvoirs publics.

B - Activités managériales :

Il coordonne les équipes chargées de la prise en charge, de la dépollution, du démontage du VHU et de sa transmission aux broyeurs agrées. A cet effet, il encadre, organise et suit l'activité de ses collaborateurs. Il peut également être amené à participer à la gestion des ressources humaines (participation au recrutement…).

C - Activités commerciales et financières :
- Il participe au développement commercial des centres VHU. Pour ce faire, il optimise la gestion et la vente des pièces de réemploi : gestion des stocks de pièces de réemploi et traçabilité, définition d'une stratégie commerciale et mise en œuvre, gestion des relations extérieures (fournisseurs, assureurs, experts).
- Il contribue à la gestion financière d'un centre VHU : suivi de l'activité du(des) centre(s) VHU et identification des axes de rentabilité et de progression de l'entreprise.

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

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
  . CQP responsable de centre(s) de recyclage automobile,
  . Licence professionnelle : « Organisation, Management des Services de l'Automobile » (OMSA),
- 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

I.3.1

OPÉRATEUR STATION-SERVICE

1/ Dénomination de la qualification :
Opérateur station-service

2/ Objet de la qualification :
L'opérateur station-service assure la distribution des carburants et la vente des produits distribués en station.

3/ Contenu de la qualification :

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

B - Activités commerciales :
- Accueil des clients, encaissement, information et promotion sur les produits et services annexes

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Participation au suivi des stocks et à la préparation des commandes

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifiations suivantes :
  . CAP maintenance des véhicules,
  . CAP équipier polyvalent du commerce,
  . CQP opérateur station-service,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . opérateur spécialiste station-service (I.6.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

I.6.1

OPÉRATEUR SPÉCIALISTE STATION-SERVICE

1/ Dénomination de la qualification :
Opérateur spécialiste station-service

2/ Objet de la qualification :
L'opérateur spécialiste station-service assure la commande et la vente des produits distribués en station service dont les carburants.

3/ Contenu de la qualification :

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

B - Activités commerciales :
- Accueil des clients, encaissement, information et promotion sur les produits et services annexes,

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Préparation ou réalisation de la remise en banque, selon les activités de l'entreprise,
- Enregistrement des bons de livraison et des factures.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  . Bac professionnel métiers du commerce et de la vente,
  . CQP opérateur spécialiste station-service,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . chef de station-service / Adjoint au responsable de station(s)-service (I.20.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

I.20.1

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

1/ Dénomination de la qualification :

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

2/ Objet de la qualification :

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

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management d'une station-service :
- Encadrement des employés de la station (affectation, suivi et contrôle des activités),
- Participation au recrutement des employés de la station,
- Appui aux employés de la station pour la réalisation de toutes activités techniques et commerciales,
- Tutorat de jeunes en formation alternée et formation des collaborateurs,
- Établissement de tableaux de bord d'activité et mise en place de plans d'action,
- Réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives au fonctionnement de la station,
- Mise à jour et classement de la documentation professionnelle,
- Mise en œuvre des démarches qualité en vigueur dans l'entreprise.

Il s'assure de l'application des règles, normes et des procédures qui régissent l'activité du site. Il s'assure également de l'application des démarches qualité, des règles du droit du travail, d'hygiène et de sécurité des biens et des personnes, ainsi que des normes réglementaires en vigueur.
Il est également amené à assurer ponctuellement le remplacement des salariés de la station en cas d'absence.

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

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

4/ Extensions possibles de la qualification :

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

5/ Classement :

- Échelon 20
- Échelons majorés accessibles : 21/22

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  . BTS management commercial opérationnel,
  . BTS négociation et digitalisation de la relation client,
  . BTS gestion de la PME,
  . BTS support à l'action managériale,
  . BTS maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles ***(dernière session en 2027)***,
  . ***BTS maintenance des véhicules - options : véhicules légers, véhicules de transport routier et motocycles (à partir de la rentrée 2026),***
  . CQP chef de station-service,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
  . responsable de station(s)-service (I.C.I.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

I.C.I.1

RESPONSABLE DE STATION(S)-SERVICE

1/ Dénomination de la qualification :
Responsable de station(s)-service
Directeur de station(s)-service

2/ Objet de la qualification :
Le responsable de station(s)-service veille à l'optimisation de la gestion d'un ou plusieurs points de vente.

3/ Contenu de la qualification :
A - Activités relatives au management d'une station-service :
- Recrutement, encadrement et organisation du travail des employés de la station,
- Appui aux employés de la station pour la réalisation de toutes activités techniques et commerciales,
- Tutorat de jeunes en formation alternée et formation des collaborateurs,
- Création et analyse des tableaux de bord d'activité et mise en place de plans d'action,
- Réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives au fonctionnement de la station,
- Mise à jour et classement de la documentation professionnelle,
- Mise en œuvre des démarches qualité en vigueur dans l'entreprise.

Il s'assure de l'application des règles, normes et des procédures qui régissent l'activité du site. Il s'assure également de l'application des démarches qualité, des règles du droit du travail, d'hygiène et de sécurité des biens et des personnes, ainsi que des normes réglementaires en vigueur.

B - Activités commerciales :
- Accueil et conseil à la clientèle,
- Contrôle du prix des carburants dans la zone de chalandise, définition de la politique tarifaire de la station dans le respect des procédures en vigueur dans l'entreprise,
- Vérification du respect de la réglementation en termes de stockage et de commercialisation des produits alimentaires,
- Organisation des transferts de fonds dans le respect des règles de sécurité dans l'entreprise,
- Choix de l'implantation des linéaires et des équipements en conformité avec les règles en vigueur dans son entreprise,
- Décision et mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Règlement d'éventuels litiges,
- Développement de la politique commerciale dans le cadre des règles en vigueur dans l'entreprise.

C - Activités de gestion et d'organisation :
- Participation aux élaborations budgétaires et à leur mise en œuvre,
- Suivi de la gestion et de la distribution des carburants,
- Gestion des relations avec l'ensemble des fournisseurs, et autres acteurs, de la station dans le respect des règles en vigueur dans l'entreprise,
- Réception et contrôle des livraisons en carburant ou autres produits,
- Commandes / réception de produits et accessoires, réassortiment des linéaires,
- Établissement / transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial dans le respect des obligations légales,
- Organisation, réalisation et analyse des inventaires,
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité,
- Gestion de la maintenance des équipements de la station,
- Gestion des instances représentatives du personnel,
- Élaboration et suivi du plan de formation.

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),
  . Titre de l'ISCAM : Manager commercial de la distribution automobile,
  . CQP responsable de station(s)-service,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Transversale :
  Voir Panorama

J.3.1

AGENT D'OPÉRATIONS LOCATION

1/ Dénomination de la qualification :
Agent d'opérations location

2/ Objet de la qualification :
L'agent d'opérations location réalise les activités visant la location de véhicules auprès de la clientèle.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de service :
Activités concourant à la location de véhicules :
- Accueil de la clientèle (au comptoir / par téléphone…),
- Conseil portant sur les produits et services proposés par l'entreprise,
- Vente de produits et services,
- Livraison et reprise des véhicules,
- Facturation / encaissement,
- Vérification du véhicule (départ et retour).

B - Activités de gestion administrative :
- Établissement et suivi des contrats de location,
- Enregistrement / modification ou annulation des réservations,
- Établissement, transmission et classement de tous documents internes, administratifs et comptables,
- Classement et mise à jour de la documentation professionnelle,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Établissement de rapports d'activité (suivi des mouvements de voiture, état du parc…).

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 correspondant à l'objet de la qualification :
  . CAP,
  . CQP agent d'opérations location de véhicules,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . agent d'opérations location spécialiste (fiche J.6.1)
  . coordinateur préparation de véhicules de location (fiche J.17.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

AGENT TECHNIQUE LOCATION LONGUE DURÉE

1/ Dénomination de la qualification :
Agent technique location longue durée

2/ Objet de la qualification :
L'agent technique location longue durée gère les demandes d'accords de maintenance et de réparation des véhicules loués.
Il est l'interlocuteur des clients, des constructeurs, des garages et des réseaux pour la gestion technique des véhicules loués.
Son activité s'exerce à l'intérieur de l'entreprise.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités administratives relatives à la maintenance courante des véhicules loués :
- Préparation et transmission aux garages des accords d'entretien des véhicules en fonction des conditions prévues au contrat de location et des préconisations constructeurs,
- Préparation et transmission aux fournisseurs des accords de changement de pneumatiques en fonction des conditions prévues au contrat,
- Contrôle et saisie des factures correspondantes.

B - Activités administratives relatives à la gestion des réparations des véhicules loués :
- Préparation et transmission aux fournisseurs des accords de réparation des véhicules,
- Suivi et contrôle des réparations en liaison avec les garages,
- Organisation et suivi des expertises justifiées par un incident mécanique important, ou non pris en charge dans le cadre du contrat de services.

C - Autres activités :
- Traitement administratif des recours et des litiges auprès des constructeurs et des réparateurs,
- Préparation et transmission des accords de mise à disposition de véhicule de remplacement conformément aux conditions prévues au contrat de location.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Conseils appropriés aux clients et gestion du dossier auprès de l'assureur en cas de sinistre.

5/ Classement :
- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 3
- Échelons majorés accessibles : 4 / 5

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) (dernière session en 2027),
  . CAP maintenance des véhicules (option : véhicules légers ou : véhicules de transport routier ou : motocycles) (à partir de la rentrée 2025),
  . CQP agent technique location longue durée,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  Chargé de clientèle LLD (fiche J.9.2)
- Transversale :
  Voir Panorama

J.6.1

AGENT D'OPÉRATIONS LOCATION SPÉCIALISTE

1/ Dénomination de la qualification :
Agent d'opérations location spécialiste

2/ Objet de la qualification :
Le titulaire de la qualification réalise les activités visant la location de véhicules auprès de la clientèle, dans un contexte qui peut l'amener, le cas échéant, à exercer son activité avec une autonomie accrue par rapport à l'agent d'opérations location, notamment dans les stations de taille réduite éloignées d'une structure plus importante ou dans des contextes où l'entité de location est annexe à une activité principale autre.
L'activité de l'agent d'opération location spécialiste s'exerce, de façon autonome dans le cadre de procédures définies, et sous contrôle du chef d'agence.

3/ Contenu de la qualification :

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

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Gestion des litiges,
- Prospection commerciale,
- Gestion ponctuelle de contacts avec l'administration.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, correspondant à l'objet de la qualification :
  . CAP complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé sous statut scolaire,
  . CQP agent technico-commercial en location de véhicules (enregistré au RNCP sous le n° 39770),
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . coordinateur préparation de véhicules de location (fiche J.17.1)
  . chef de groupe opérationnel (fiche J.20.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

CHARGÉ DE CLIENTÈLE LOCATION LONGUE DURÉE

1/ Dénomination de la qualification :
Chargé de clientèle location longue durée

2/ Objet de la qualification :
Le chargé de clientèle location longue durée gère le parc de véhicules de son portefeuille clients.
Interlocuteur privilégié du client, il le conseille, le renseigne, participe à la résolution de problèmes et joue un rôle d'interface entre le client et les différents services de l'entreprise.
Son activité s'exerce à l'intérieur et/ou à l'extérieur de l'entreprise.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives à la cotation :
- Élaboration de devis de Location Longue Durée,
- Envoi du devis au client,
- Explication du devis,
- Relance du client le cas échéant.

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

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Activités relatives au suivi de la livraison de véhicule.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
  . Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
  . CQP chargé de clientèle location longue durée,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  Conseiller commercial LLD (J.23.2)
- Transversale :
  Voir Panorama

J.17.1

COORDINATEUR PRÉPARATION DE VÉHICULES DE LOCATION

1/ Dénomination de la qualification :
Coordinateur préparation de véhicules de location

2/ Objet de la qualification :
Le coordinateur préparation assure l'animation d'une équipe de salariés, classés en échelon 1 ou 2. Il effectue la réalisation d'activités techniques, commerciales et/ou administratives liées à cette coordination. Il assure, si nécessaire, la préparation des véhicules.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives à la préparation des véhicules :
- Encadrement d'une équipe de salariés (échelon 1 ou 2),
- Affectation et contrôle des activités,
- Appui aux salariés de l'équipe pour la réalisation de toutes activités opérationnelles,
- Réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives à la préparation des véhicule,

B - Activités de gestion et d'organisation :
- Contribution à l'organisation de l'activité de préparation des véhicules,
- Suivi de la maintenance des équipements,
- Établissement des plannings d'activité,
- Classement / mise à jour de la documentation professionnelle,
- Établissement de tableaux de bord relatifs à l'activité,
- Application des procédures de sécurité et de qualité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Coordination et contrôle de salariés échelons 3, 4 et 5,
- Participation à la gestion du personnel de l'équipe (absences, congés…),
- Suivi de relations avec clients ou fournisseurs de l'entreprise dans le cadre de son activité,
- Coordination des livraisons et des reprises de véhicules.

5/ Classement :
- Maîtrise : échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 17
- Échelons majorés accessibles : 18 / 19
  . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
  . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention de la certification suivante :
  . CQP coordinateur préparation de véhicules de location,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . chef de groupe opérationnel (fiche J.20.1)
  . chef d'agence(s) de location (fiche J.23.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

J.20.1

CHEF DE GROUPE OPÉRATIONNEL

1/ Dénomination de la qualification :
Chef de groupe opérationnel

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

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management d'une station de location ou d'une activité partie intégrante d'une structure de taille importante :
- Encadrement de salariés,
- Appui aux salariés de la station de location pour la réalisation de toutes activités opérationnelles, techniques et commerciales…,
- Réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives au fonctionnement de la station de location.

Sous la responsabilité d'un chef d'agence de location, le chef de groupe opérationnel s'assure de l'application des règles, des normes et des procédures qui régissent l'activité de la station de location.

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

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Participation au développement commercial local,
- Gestion des contacts avec l'administration.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes correspondant à l'objet de la qualification :
  . BTS négociation et digitalisation de la relation client,
  . BTS management commercial opérationnel,
  . CQP chef d'équipe opérationnel d'agence de location de véhicules,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . chef d'agence(s) de location (fiche J.23.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

J.23.1

CHEF D'AGENCE(S) DE LOCATION

1/ Dénomination de la qualification :
Chef d'agence(s) de location

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

3/ Contenu de la qualification :

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

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

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

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

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

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

6/ Modes d'accès à la qualification *:*
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes correspondant à l'objet de la qualification :
  . BTS négociation et digitalisation de la relation client, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . BTS management commercial opérationnel complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CQP chef d'agence(s) de location de véhicules,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . cadre technique (fiche Z.C.I.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise
- Transversale :
  Voir Panorama

CONSEILLER COMMERCIAL LOCATION LONGUE DURÉE

1/ Dénomination de la qualification :

Le conseiller commercial location longue durée

2/ Objet de la qualification :

Le conseiller commercial location longue durée réalise l'ensemble des activités concourant à la commercialisation des produits et des services de la Location Longue Durée Automobile sur un secteur et/ou un périmètre prédéfini.
L'activité s'exerce à l'intérieur et/ou à l'extérieur de l'entreprise.
Le conseiller commercial LLD peut réaliser la prospection et/ou du développement.
Il bénéficie d'une autonomie importante dans la responsabilité de l'organisation du travail.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation des produits et services :

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

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

5/ Classement :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
  . 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° 36990), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . CQP conseiller commercial location longue durée,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

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

K.6.4

FORMATEUR DU TRANSPORT ROUTIER

1/ Dénomination de la qualification :
Formateur du transport routier

2/ Objet de la qualification :
Le titulaire de la qualification assure des actions de formations préparant aux diplômes et titres professionnels de la conduite routière [(1)]. Il peut animer également les actions de formation obligatoire (FIMO / FCOS) ou de perfectionnement relevant de ce même domaine.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités pédagogiques :

Réalisation d'actions de formation, en conformité avec les référentiels de formation, comportant notamment les activités suivantes :
- Évaluation des stagiaires (en amont / en cours / en fin de formation),
- Réalisation de la formation, sur les plans théorique et pratique, dans un cadre individuel ou collectif,
- Préparation des moyens nécessaires à l'acte pédagogique,
- Création de supports pédagogiques.

B - Activités de gestion et d'organisation :
- Information et conseil portant sur les modalités de formation et de certification,
- Établissement / transmission / classement de tous documents utiles,
- Maintenance des véhicules et des engins utilisés en formation (contrôle visuel et suivi de l'entretien courant),
- Actualisation et classement de la documentation pédagogique et technique…,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

La réalisation de l'activité suppose la capacité, en cas d'incident, à prendre toutes dispositions visant à assurer la sécurité des biens et des personnes.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Appui pédagogique aux formateurs débutants et aux moniteurs d'entreprise,
- Accompagnement des jurys de validation.

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 :
Cas du formateur préparant aux diplômes ou titres professionnels :
- Par obtention d'une des certifications suivantes :
  . CAP ou Titre professionnel de conducteur routier,
  . avec une expérience professionnelle de cinq ans minimum dans une activité de transport routier dont trois ans en qualité de conducteur, assortie d'une formation pédagogique de base.

Cas du formateur intervenant dans le cadre FIMO / FCOS :
- Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Transversale *:*
  Voir Panorama

(1) - CRMP : conducteur du transport routier de marchandises sur porteur
- CRMTV : conducteur du transport routier de marchandises sur tous véhicules
- CTRIV : conducteur du transport routier interurbain de voyageurs

K.6.5

FORMATEUR CONDUITE D'ENGINS

1/ Dénomination de la qualification :
Formateur conduite d'engins

2/ Objet de la qualification :
Le titulaire de la qualification assure les actions de formations préparant à la conduite d'engins en sécurité.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités pédagogiques :

Réalisation d'actions de formation, en conformité avec les référentiels de formation, comportant notamment les activités suivantes :
- Évaluation des stagiaires (en amont / en cours / en fin de formation),
- Réalisation de la formation, sur les plans théorique et pratique, dans un cadre individuel ou collectif,
- Préparation des moyens nécessaires à l'acte pédagogique,
- Création de supports pédagogiques.

B - Activités de gestion et d'organisation :
- Information et conseil portant sur les modalités de formation et de certification,
- Établissement / transmission / classement de tous documents utiles,
- Maintenance des véhicules et des engins utilisés en formation (contrôle visuel et suivi de l'entretien courant),
- Actualisation et classement de la documentation pédagogique et technique…,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

La réalisation de l'activité suppose la capacité, en cas d'incident, à prendre toutes dispositions visant à assurer la sécurité des biens et des personnes.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Réalisation ponctuelle d'actions de formation dans le domaine du magasinage,
- Appui pédagogique aux formateurs débutants,
- Accompagnement des jurys de validation,
- Réalisation de tests, en conformité avec les dispositions de la CNAMTS (Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés).

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 :
- Par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3),
- Il est recommandé que le titulaire de la qualification ait bénéficié d'une formation pédagogique spécifique à la conduite d'engins.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Transversale :
  Voir Panorama

K.9.1

ENSEIGNANT DE LA SÉCURITE ROUTIÈRE ET DE LA CONDUITE AUTOMOBILE

1/ Dénomination de la qualification :
Enseignant de la sécurité routière et de la conduite automobile

2/ Objet de la qualification :
Le titulaire de la qualification enseigne et anime des formations théoriques et pratiques à la conduite à l'adresse des candidats visant l'obtention des catégories B et B1 du permis de conduire.
Il assure également des missions de sensibilisation à la sécurité routière et au respect de l'environnement auprès d'usagers de la route.
Il réalise des missions de formation et de sensibilisation sur les nouvelles mobilités.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités pédagogiques :
- Préparation des scénarios, supports et réalisation d'actions de formation, individuelles ou collectives, à la sécurité routière et à la conduite d'un véhicule léger dans le respect du cadre réglementaire en vigueur,
- Évaluation des acquis et de la production des apprenants,
- Préparation et encadrement des candidats pour le passage des examens du permis de conduire,
- Préparation et animation d'actions de sensibilisation à la sécurité routière et au respect de l'environnement auprès de tous publics usagers de la route,
- Animation d'actions de formation et de sensibilisation sur les nouvelles mobilités,
- Appui méthodologique aux tiers intervenant dans une situation de formation à la conduite ou à la sensibilisation à la sécurité routière.

B - Activités de gestion et d'organisation :
- Participation à la gestion de la relation client,
- Participation à la réponse à appels d'offres publics ou privés pour des actions de sensibilisation à la sécurité routière,
- Participation à l'organisation logistique et administrative des formations,
- Vérification du maintien de la sécurité du véhicule et réalisation des contrôles courants,
- Participation à la mise en œuvre des procédures qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Appui pédagogique aux enseignants débutants / tutorat des stagiaires,
- Préparation et animation d'actions de formation à la conduite et à la sécurité routière auprès de publics présentant des difficultés relatives à des handicaps physiques, mentaux ou sociaux,
- Réalisation des actions de formation correspondant aux véhicules de la catégorie BE.

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. 3.02d) de la Convention Collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Par obtention du Titre Professionnel Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière et de l'autorisation administrative d'enseigner.
- Par obtention du BEPECASER obtenu avant le 31 décembre 2016 ou l'un des titres et diplômes mentionnés au point III de l'article R. 212-3 du code de la route et de l'autorisation administrative d'enseigner.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . Enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules spécifiques « deux roues » ou « groupe lourd » (fiche K.12.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

K.9.3

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 :
- Soit par obtention de la certification suivante :
  . CQP auxiliaire de gestion des écoles de conduite,
- 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

K.12.1

ENSEIGNANT DE LA SÉCURITE ROUTIÈRE ET DE LA CONDUITE DES VÉHICULES DE LA CATÉGORIE « DEUX-ROUES »
ENSEIGNANT DE LA SÉCURITE ROUTIÈRE ET DE LA CONDUITE DES VÉHICULES DU « GROUPE LOURD »

1/ Dénomination de la qualification :

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 »

2/ Objet de la qualification :

Enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux-roues » :
- Le titulaire de la qualification enseigne et anime des formations théoriques et pratiques à la conduite à l'adresse des candidats visant l'obtention des catégories B, B1, BE, AM, A1, A2, A du permis de conduire.

Enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd » :
- Le titulaire de la qualification enseigne et anime des formations théoriques et pratiques à la conduite à l'adresse des candidats visant l'obtention des catégories B, B1, BE, C1, C1E, D1, D1E, D, DE du permis de conduire.

Dans les deux cas, il assure des missions de sensibilisation à la sécurité routière et au respect de l'environnement auprès d'usagers de la route. Il réalise également des missions de formation et de sensibilisation sur les nouvelles mobilités.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités pédagogiques :
- Préparation des scénarios et supports, réalisation d'actions de formation individuelles ou collectives, à la sécurité routière et à la conduite d'un véhicule deux-roues ou du « groupe lourd » dans le respect du cadre réglementaire en vigueur,
- Évaluation des acquis et de la production des apprenants,
- Préparation et encadrement des candidats pour le passage des examens du permis de conduire,
- Préparation et animation d'actions de sensibilisation à la sécurité routière et au respect de l'environnement auprès de tous publics usagers de la route,
- Animation d'actions de formation et de sensibilisation sur les nouvelles mobilités,
- Appui méthodologique aux tiers intervenant dans une situation de formation à la conduite ou à la sensibilisation à la sécurité routière,
- Appui pédagogique aux enseignants débutants / tutorat des stagiaires.

B - Activités de gestion et d'organisation :
- Participation à la gestion de la relation client,
- Participation à la réponse à appels d'offres publics ou privés pour des actions de sensibilisation à la sécurité routière,
- Participation à l'organisation logistique et administrative des formations,
- S'assurer du maintien de la sécurité du véhicule et effectuer les contrôles courants,
- Participation à la mise en œuvre des procédures qualité et de sécurité 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 :

Enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux-roues » :
- Par obtention du Titre Professionnel Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière, du CCS 1, et de l'autorisation administrative d'enseigner.

Enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd » :
- Par obtention du Titre Professionnel Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière, du CCS 2, et de l'autorisation administrative d'enseigner.
- Par obtention d'une des certifications suivantes :
  . Enseignant de la conduite deux roues : BEPECASER obtenu avant le 31 décembre 2016 ou l'un des titres et diplômes mentionnés au point III de l'article R. 212-3 du code de la route et la mention "deux roues" obtenue avant le 31 décembre 2019 et de l'autorisation administrative d'enseigner.
  . Enseignant de la conduite groupe lourd : BEPECASER obtenu avant le 31 décembre 2016 ou l'un des titres et diplômes mentionnés au point III de l'article R. 212-3 du code de la route et la mention "groupe lourd" obtenue avant le 31 décembre 2019 et de l'autorisation administrative d'enseigner.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
  . Coordinateur de l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite automobile (fiche K.17.1)
  . Coordinateur de l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux roues » (fiche K.17.1)
  . Coordinateur de l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd » (fiche K.17.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

K.17.1

COORDINATEUR DE L'ENSEIGNEMENT DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE LA CONDUITE AUTOMOBILE

COORDINATEUR DE L'ENSEIGNEMENT DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE LA CONDUITE DES VÉHICULES DE LA CATÉGORIE « DEUX ROUES »

COORDINATEUR DE L'ENSEIGNEMENT DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE LA CONDUITE DES VÉHICULES DU « GROUPE LOURD »

1/ Dénomination de la qualification :

Coordinateur de l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite automobile
Coordinateur de l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux roues »
Coordinateur de l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd »

2/ Objet de la qualification :

Coordinateur de l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite automobile

- Le titulaire de la qualification anime les formations théoriques et pratiques à la conduite visant l'obtention des catégories B, B1 et BE du permis de conduire.

Coordinateur de l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux roues »

- Le titulaire de la qualification anime les formations théoriques et pratiques à la conduite visant l'obtention des catégories B, B1, BE, AM, A1, A2 du permis de conduire.

Coordinateur de l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd »

- Le titulaire de la qualification anime les formations théoriques et pratiques à la conduite visant l'obtention des catégories B, B1, BE, C1, C1E, D1, D1E, D, DE du permis de conduire.

Dans tous les cas, en parallèle de son activité d'enseignant de la sécurité routière et de la conduite automobile ou des véhicules de la catégorie « deux roues » ou des véhicules du « groupe lourd », le titulaire de la qualification assure des missions de sensibilisation à la sécurité routière et au respect de l'environnement auprès des usagers de la route. Il réalise des missions de formation et de sensibilisation sur les nouvelles mobilités.

Il assure également l'animation d'une équipe d'enseignants de la sécurité routière et de la conduite automobile ou des véhicules de la catégorie « deux roues » ou des véhicules du « groupe lourd » dans le cadre d'une formation dont il a la charge de coordonner son déploiement, sous la supervision de son supérieur hiérarchique.

Le titulaire de la qualification participe également à la promotion de l'offre du centre et renseigne la clientèle sur les prestations proposées.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de services auprès de la clientèle :
- Conseil à la clientèle relatif aux prestations de formation proposées,
- Participation à la promotion des offres de formation et de sensibilisation du centre (participation aux événements, communication…),
- Traitement des sollicitations et des litiges de premier niveau.

B - Activités pédagogiques en lien avec l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite d'un véhicule automobile, ou d'un véhicule de la catégorie « deux-roues » ou des véhicules du « groupe lourd » :
- Réalisation d'actions de formation, individuelle ou collective, à la sécurité routière et à la conduite d'un véhicule automobile, ou des véhicules de la catégorie deux-roues ou des véhicules du « groupe lourd » et des « nouvelles mobilités » dans le respect de la réglementation en vigueur,
- Evaluation des candidats en amont des actions de formation,
- Préparation et encadrement des candidats pour le passage des examens du permis de conduire,
- Animation d'actions de sensibilisation à la sécurité routière et au respect de l'environnement auprès des usagers de la route,
- Animation d'actions de formation et de sensibilisation sur les nouvelles mobilités.

C - Activités en relation avec la gestion et l'organisation des activités des enseignants à la sécurité routière et à la conduite automobile, ou des véhicules de la catégorie « deux-roues » ou des véhicules du « groupe lourd » :
- Coordination des actions de formation et d'examens : recrutements, planning, convocations…,
- Animation d'une équipe d'enseignants :
  . suivi de l'activité des enseignants et appui pédagogique,
  . appui aux intervenants / aux enseignants / tutorat de stagiaires,
- Organisation et suivi de l'entretien et de la maintenance du parc de véhicules,
- Participation à la mise en œuvre des activités administratives en lien avec l'application des normes réglementaires, de sécurité et des procédures qualité en vigueur,
- Etablissement, actualisation, transmission et classement de tous documents utiles.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Conception ou actualisation de supports pédagogiques,
- Réalisation d'actions de formation correspondant à plusieurs catégories de véhicules,
- Animation d'actions de formation professionnelle dans le domaine du transport,
- Participation au recrutement des intervenants.

5/ Classement :
- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 17
- Échelons majorés accessibles : 18 / 19

. 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 :

- Coordinateur de l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite automobile
  . Par obtention du Titre Professionnel Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière et de l'autorisation administrative d'enseigner.
  . BEPECASER obtenu avant le 31 décembre 2016 ou l'un des titres et diplômes mentionnés au point III de l'article R. 212-3 du code de la route avec autorisation d'enseigner.
- Coordinateur de l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux roues »
  . Par obtention du Titre Professionnel Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière, du CCS 1, et de l'autorisation administrative d'enseigner.
  . BEPECASER obtenu avant le 31 décembre 2016 ou l'un des titres et diplômes mentionnés au point III de l'article R. 212-3 du code de la route et la mention "deux roues" obtenue avant le 31 décembre 2019 et de l'autorisation administrative d'enseigner.
- Coordinateur de l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du groupe lourd
  . Par obtention du Titre Professionnel Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière, du CCS 2, et de l'autorisation administrative d'enseigner.
  . BEPECASER obtenu avant le 31 décembre 2016 ou l'un des titres et diplômes mentionnés au point III de l'article R. 212-3 du code de la route et la mention "groupe lourd" obtenue avant le 31 décembre 2019 et de l'autorisation administrative d'enseigner.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale *:*
  . Coordinateur pédagogique de la sécurité routière et de la conduite automobile (fiche K.20.1)
  . Coordinateur pédagogique de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux roues » (fiche K.20.1)
  . Coordinateur pédagogique de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd » (fiche K.20.1)
- Transversale *:*
  Voir Panorama

K.20.1

COORDINATEUR PÉDAGOGIQUE DE LA SÉCURITE ROUTIÈRE ET DE LA CONDUITE AUTOMOBILE
COORDINATEUR PÉDAGOGIQUE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE LA CONDUITE DES VÉHICULES DE LA CATÉGORIE « DEUX ROUES »
COORDINATEUR PÉDAGOGIQUE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE LA CONDUITE DES VÉHICULES DU « GROUPE LOURD »

1/ Dénomination de la qualification :

Coordinateur pédagogique de la sécurité routière et de la conduite automobile
Coordinateur pédagogique de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux roues »
Coordinateur pédagogique de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd »

2/ Objet de la qualification :

Le coordinateur pédagogique réalise l'organisation et la gestion des activités de plusieurs équipes d'enseignants de la sécurité routière et de la conduite automobile, ou des véhicules de la catégorie « deux-roues » ou des véhicules du « groupe lourd ». Il pilote et assure également la formation des candidats, y compris en situation de handicap, aux permis de conduire :

Coordinateur pédagogique de la sécurité routière et de la conduite automobile
- Le titulaire de la qualification participe à la conception et l'animation des formations théoriques et pratiques à la conduite des véhicules des catégories B, B1 et BE du permis de conduire.

Coordinateur pédagogique de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux roues »
- Le titulaire de la qualification participe à la conception et l'animation des formations théoriques et pratiques à la conduite des véhicules des catégories B, B1, BE, AM, A1, A2 du permis de conduire.

Coordinateur pédagogique de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd »
- Le titulaire de la qualification participe à la conception et l'animation des formations théoriques et pratiques à la conduite des véhicules des catégories B, B1, BE, C1, C1E, D1, D1E, D, DE du permis de conduire.

Dans tous les cas, en tant que responsable de formations, il assure la conception des dispositifs qu'il accompagne dans leur déploiement. Il est garant du respect du cadre réglementaire et de l'harmonisation des pratiques de formation des enseignants qu'il supervise.

Il conçoit et réalise également des missions de sensibilisation à la sécurité routière et au respect de l'environnement auprès des usagers de la route. Il assure des missions de formation et de sensibilisation sur les nouvelles mobilités.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités en lien avec la gestion de la relation client :
- Conseil à la clientèle relatif aux prestations de formation proposées,
- Promotion des offres de formation et de sensibilisation dont il assure la coordination (organisation d'événements, communication…),
- Traitement des sollicitations et des litiges en lien avec l'organisation et la gestion des actions de formation.

B - Activités pédagogiques en lien avec l'enseignement de la sécurité routière et de la conduite automobile, ou des véhicules de la catégorie « deux-roues » ou des véhicules du « groupe lourd » :
- Conception et réalisation d'actions de formation, individuelles ou collectives, à la sécurité routière et à la conduite dans le respect du cadre réglementaire en vigueur,
- Conception et animation d'actions de sensibilisation à la sécurité routière et au respect de l'environnement auprès de tous publics usagers de la route,
- Conception et animation d'actions de formation et de sensibilisation sur les nouvelles mobilités,
- Evaluation des acquis et de la production des apprenants,
- Préparation et encadrement des candidats pour le passage des examens du permis de conduire,
- Actualisation des supports pédagogiques.

C - Activités en relation avec la coordination et l'animation de plusieurs équipes d'enseignants de la sécurité routière et de la conduite automobile, ou des véhicules de la catégorie « deux-roues » ou des véhicules du « groupe lourd » :
- Coordination de plusieurs équipes d'enseignants :
  . appui pédagogique et méthodologique des intervenants/des enseignants/des stagiaires,
  . appui à la fonction tutorale des enseignants,
  . participation au recrutement des intervenants,
- Evaluation qualitative des actions dispensées.

D - Activités en relation avec l'organisation et la gestion des actions de formation :
- Coordination et suivi de l'organisation logistique et administrative des formations,
- Planification des actions de formation et d'examens : recrutements, constitution des groupes, planning, convocations…,
- Participation à la réponse aux appels d'offres issus des marchés publics ou privés,
- Suivi et participation à la mise en œuvre des activités administratives en lien avec l'application des normes réglementaires, de sécurité et des procédures qualité en vigueur,
- Coordination, suivi et contrôle de l'entretien et de la maintenance du parc de véhicules dans un enjeu de sécurité et de respect de l'environnement,
- Etablissement, actualisation, transmission et classement de tous documents utiles,
- Veille pédagogique, sectorielle et réglementaire.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Conception et animation d'actions de formation à la conduite et à la sécurité routière auprès de publics présentant des difficultés relatives à des handicaps nécessitant l'usage d'un véhicule adapté,
- Coordination pédagogique de formations correspondant à plusieurs catégories de permis.

5/ Classement :
- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20
- Échelons majorés accessibles : 21 / 22
  . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
  . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

Coordinateur d'un centre de formation :

- Coordinateur pédagogique de la sécurité routière et de la conduite automobile
  . Par obtention du Titre Professionnel Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière et de l'autorisation administrative d'enseigner.
  . BEPECASER obtenu avant le 31 décembre 2016 ou l'un des titres et diplômes mentionnés au point III de l'article R. 212-3 du code de la route et de l'autorisation administrative d'enseigner.
- Coordinateur pédagogique de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux roues »
  . Par obtention du Titre Professionnel Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière, du CCS 1, et de l'autorisation administrative d'enseigner.
  . BEPECASER obtenu avant le 31 décembre 2016 ou l'un des titres et diplômes mentionnés au point III de l'article R. 212-3 du code de la route et la mention "deux roues" obtenue avant le 31 décembre 2019 et de l'autorisation administrative d'enseigner.
- Coordinateur pédagogique de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd »
  . Par obtention du Titre Professionnel Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière, du CCS 2, et de l'autorisation administrative d'enseigner.
  . BEPECASER obtenu avant le 31 décembre 2016 ou l'un des titres et diplômes mentionnés au point III de l'article R. 212-3 du code de la route et la mention "groupe lourd" obtenue avant le 31 décembre 2019 et de l'autorisation administrative d'enseigner.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
  . formateur d'enseignants (fiche K.23.1)
  . formateur aux métiers de l'éducation et de la sécurité routières (fiche K.C.I.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

K.20.3

COORDINATEUR ADMINISTRATIF DES ÉCOLES DE CONDUITE

1/ Dénomination de la qualification :
Coordinateur administratif des écoles de conduite

2/ Objet de la qualification :
Le titulaire de la qualification assure l'organisation logistique, matérielle et humaine des formations dont il a la responsabilité administrative. Il réalise le suivi des actions de formation et de sensibilisation d'une ou plusieurs unités sur les aspects administratifs pour le compte de son supérieur hiérarchique.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités en lien avec la gestion de la relation client d'une ou plusieurs unité(s) d'enseignement :
- Conseil à la clientèle relatif aux prestations de formation proposées,
- Promotion des offres de formation et de sensibilisation du centre (organisation d'événements, communication…),
- Traitement des sollicitations et des litiges en lien avec l'organisation et la gestion des actions de formation.

B - Activités en relation avec l'organisation et la gestion des actions de formation :
- Planification des actions de formation et d'examens des candidats : recrutements, constitution des groupes, planning, convocations…,
- Planification des actions de sensibilisation,
- Coordination et suivi de l'organisation logistique et matérielle des actions de formation et de sensibilisation,
- Suivi contractuel des formateurs/intervenants/prestataires.

C - Activités en relation avec le suivi administratif des formations :
- Référencement et actualisation de l'offre de formation auprès des prescripteurs/financeurs (plateformes et formulaires dédiés),
- Contribution au suivi administratif et commercial des actions de formation et de sensibilisation (suivi du budget, actualisation de tableaux de suivi de l'activité, …),
- Suivi et participation à la mise en œuvre des activités administratives en lien avec l'application des normes réglementaires, de sécurité et des procédures qualité en vigueur,
- Coordination, suivi et contrôle de l'entretien et de la maintenance du parc de véhicules dans un enjeu de sécurité et de respect de l'environnement,
- Etablissement, actualisation, transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial,
- Veille sectorielle, qualité et réglementaire.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Participation à la réponse aux appels d'offres issus de marchés publics ou privés,
- Participation au recrutement des intervenants : publication et diffusion des offres d'emploi, suivi administratif, préparation des contrats…

5/ Classement :
- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20
- Échelons majorés accessibles : 21 / 22
  . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
  . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 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 :
- Verticale *:*
  . responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite (fiche K.C.II.2)
- Transversale *:*
  Voir Panorama

K.23.1

FORMATEUR D'ENSEIGNANTS

1/ Dénomination de la qualification :
Formateur d'enseignants

2/ Objet de la qualification :

Le formateur d'enseignants prépare et anime les formations menant à la qualification d'enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière. Il assure également la conception et l'animation de dispositifs de sensibilisation et des missions de formation et de sensibilisation sur les nouvelles mobilités.

En parallèle de son activité de formateur, il assure également l'accompagnement des enseignants de la conduite et de la sécurité routière sur les aspects pédagogiques.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités pédagogiques :
- Recrutement, évaluation et positionnement des candidats,
- Réalisation d'actions de formation des conducteurs, en conformité avec le référentiel réglementaire en vigueur,
- Préparation et mise en œuvre des formations destinées aux candidats à l'enseignement de la conduite et de la sécurité routière selon les dispositions réglementaires en vigueur,
  . réalisation de l'ensemble des séquences, théoriques et pratiques,
  . évaluation qualitative des actions dispensées,
- Animation et co-animation de stages de sensibilisation à la sécurité routière,
- Conception et animation d'actions de formation et de sensibilisation sur les nouvelles mobilités.

B - Activités de gestion et d'organisation :
- Coordination de l'activité des enseignants de la conduite et de la sécurité routière,
- Gestion de l'ensemble des moyens logistiques, administratifs et humains nécessaires à l'exercice et à la sécurité de l'activité,
- Création ou actualisation, classement de la documentation pédagogique,
- Organisation et suivi des stages effectués dans le cadre des formations à l'enseignement de la conduite,
- Contribution à la définition et à la mise en application des procédures qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise,
- Établissement, actualisation, transmission et classement de tous documents utiles,
- Veille sectorielle, pédagogique et réglementaire.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Préparation aux mentions "deux roues" et "groupe lourd",
- Coordination et/ou animation d'action de formation visant l'obtention du CQP Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite (RUESRC),
- Animation de stages de récupération de points.

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 :
- Par obtention d'une des certifications suivantes :
  . Par obtention du titre à finalité professionnelle Formateur aux métiers de l'éducation et de la sécurité routières (enregistré au RNCP sous le n° 39726) et de l'autorisation administrative d'enseigner sous réserve de réaliser uniquement les activités citées au paragraphe 3,
  . BAFM, ou BEPECASER obtenu avant le 31 décembre 2016 ou l'un des titres et diplômes mentionnés au point III de l'article R. 212-3 du code de la route, ou Titre Professionnel Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière et de l'autorisation administrative d'enseigner.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale *:*
  . formateur aux métiers de l'éducation et de la sécurité routières (fiche K.C.I.1)
- Transversale *:*
  Voir Panorama

K.C.I.1

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

1/ Dénomination de la qualification :
Formateur aux Métiers de l'Éducation et de la Sécurité Routières

2/ Objet de la qualification :
Le titulaire de la qualification assure la formation aux métiers de l'enseignement de la conduite et de la sécurité routière en formation initiale et continue.

3/ Contenu de la qualification :

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

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

4/ 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). Un accroissement des compétences peut notamment découler des activités en lien avec l'ingénierie pédagogique de la formation correspondant aux véhicules de la catégorie B96 et BE, l'ingénierie pédagogique de la formation des CCS "deux roues" et "groupe lourd", et la coordination d'action de formation visant l'obtention du CQP Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite (RUESRC).

6/ Modes d'accès à la qualification :
Titre à finalité professionnelle Formateur aux Métiers de l'Éducation et de la Sécurité Routières (enregistré au RNCP sous le n° 39726) et autorisation administrative d'enseigner.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale *:*
  . Directeur pédagogique (fiche K.C.II.1)
  . Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite (fiche K.C.II.2)
- Transversale *:*
  Voir Panorama

K.C.II.1

DIRECTEUR PÉDAGOGIQUE

1/ Dénomination de la qualification :
Directeur pédagogique

2/ Objet de la qualification :
Le titulaire de la qualification assure l'encadrement du personnel enseignant d'un ou plusieurs centres de formation ou, le cas échéant, d'un ou plusieurs établissements d'enseignement de la conduite. Il pilote l'évolution du catalogue de formation du centre, la conception et l'amélioration continue des dispositifs de formation et de sensibilisation et s'assure de disposer des moyens adaptés à leur déploiement.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités pédagogiques relatives au développement, à l'encadrement des formations et des actions de sensibilisation :
- Développement du catalogue de formation d'un ou plusieurs centres de formation ou unité(s) d'enseignement :
  . création ou actualisation de programmes,
  . coordination de la production de contenus de formation,
  . pilotage et évaluation de la qualité pédagogique de dispositifs de formation,
- Animation de formations spécifiques et réalisation de toutes missions d'éducation à la sécurité routière,
- Conception et animation d'actions de formation et de sensibilisation sur les nouvelles mobilités,
- Coordination de l'activité des enseignants, des coordinateurs, des formateurs d'enseignants et des formateurs aux métiers de l'éducation et de la sécurité routières :
  . appui méthodologique et pédagogique,
  . tutorat des formateurs d'enseignants et des formateurs aux métiers de l'éducation et de la sécurité routières,
- Contrôle de conformité des formations dispensées au regard des exigences réglementaires et qualité des formations,
- Veille pédagogique, sectorielle et réglementaire.

B - Activités de gestion et d'organisation d'un ou plusieurs centres de formation ou unité(s) d'enseignement :
- Définition et suivi du plan de développement de compétences de collaborateurs,
- Gestion du parcours d'intégration des collaborateurs,
- Traitement des situations conflictuelles,
- Pilotage de l'organisation logistique, administrative et humaine nécessaire à l'exercice et à la sécurité des activités de formation,
- Participation aux réponses aux appels d'offres issus des marchés publics et privés,
- Construction et animation d'un réseau de professionnels autour de la sécurité routière,
- Recrutement des nouveaux enseignants, coordinateurs, formateurs d'enseignants et formateurs aux métiers de l'éducation et de la sécurité routières,
- Suivi administratif des formations conformément aux exigences des prescripteurs et de la réglementation en vigueur,
- Organisation, actualisation et classement de la documentation pédagogique et réglementaire,
- Contribution à la définition et mise en application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise,
- Etablissement, actualisation, transmission et classement de tous documents utiles.

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). Un accroissement des compétences peut notamment découler de la coordination et/ou de l'animation d'actions de formation visant l'obtention du CQP Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite (RUESRC), ou de l'animation de stages de récupération de points.

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Par obtention d'une des certifications suivantes :
  . Titre à finalité professionnelle Formateur aux Métiers de l'Éducation et de la Sécurité Routières (enregistré au RNCP sous le n° 39726),
  . BAFM,
  . Titre Professionnel Enseignant de la Conduite et de la Sécurité Routière,
  . BEPECASER obtenu avant le 31 décembre 2016 ou l'un des titres et diplômes mentionnés au point III de l'article R. 212-3 du code de la route,
  . Et de l'autorisation administrative d'enseigner.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . cadre - niveau III, sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise
- Transversale :

K.C.II.2

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

1/ Dénomination de la qualification :
Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite

2/ Objet de la qualification :
Le titulaire de la qualification assure des activités d'encadrement, de gestion et d'organisation d'une ou de plusieurs unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite. Il contribue au développement commercial d'une ou plusieurs unité(s) d'enseignement.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management d'une ou plusieurs unité(s) d'enseignement
- Encadrement des collaborateurs
  - Recrutement des collaborateurs
  - Définition et suivi de l'activité des collaborateurs (entretiens annuels et professionnels…),
  - Suivi du plan de développement des compétences des collaborateurs,
  - Traitement des situations conflictuelles,
- Appui aux collaborateurs pour la réalisation de leurs activités,
- Détermination et suivi des objectifs individuels et collectifs,
- Planification et mise en œuvre d'un projet de conduite du changement.

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

B - Activités relatives à la gestion et à l'organisation d'une ou plusieurs unité(s) d'enseignement
- Pilotage et suivi de l'activité : élaboration, analyse et suivi des tableaux de bord / détermination d'actions correctives,
- Elaboration et suivi du budget,
- Établissement et suivi des relations avec les fournisseurs,
- Gestion des relations avec les différents prescripteurs / financeurs…
- Application de la législation et de la réglementation en matière : d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite, de droit du travail, d'hygiène et de sécurité,
- Contrôle de conformité des formations du centre,
- Définition et application des procédures qualité en vigueur dans l'unité,
- Définition et encadrement de l'ensemble des activités administratives et commerciales de l'unité,
- Veille et mise à jour de la documentation professionnelle et réglementaire.

C - Activités commerciales
- Définition des modalités de développement commercial de l'unité,
- Adaptation de l'offre de formation au marché de l'unité d'enseignement,
- Réponse aux appels d'offres issus des marchés publics et privés,
- Élaboration et mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Établissement des relations avec la clientèle : accueil, suivi et fidélisation,
- Elaboration, pilotage et suivi des démarches qualité visant la satisfaction client,
- Mise en œuvre des contrats : il pilote l'élaboration, présente et négocie une offre de formation, et le cas échéant, conclut en tenant compte d'un cahier des charges et en respectant la réglementation en vigueur,
- Gestion des réclamations et de litiges éventuels.

4/ Classement :
Cadre niveau 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 l'obtention :
  - d'un diplôme d'Etat ou d'un titre ou diplôme visé ou homologué de l'enseignement supérieur ou technologique d'un niveau égal ou supérieur au niveau III sanctionnant une formation juridique, économique, comptable ou commerciale ou d'un diplôme étranger d'un niveau comparable (conformément à l'article R213-2 du code de la route),
  - du CQP Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite de la branche professionnelle des services de l'automobile (enregistré au RNCP sous le n° 39740),
- Soit, pour les personnes ayant acquis leurs qualifications dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, en satisfaisant aux conditions définies à l'article R. 213-2-1 du code de la route.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  Cadre - niveau III, sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise.
- Transversale :
  Voir Panorama

L.3.1

AGENT D'EXPLOITATION DE STATIONNEMENT

1/ Dénomination de la qualification :
Agent d'exploitation de stationnement

2/ Objet de la qualification :
L'agent d'exploitation de stationnement réalise des activités d'entretien, de maintenance d'un premier niveau de complexité et de sécurisation de l'exploitation de stationnement.
Il contribue à la relation clientèle de l'exploitation sur site et/ou ponctuellement à distance.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités en lien avec la clientèle :
- Accueil, information et assistance à la clientèle, y compris pour les mobilités durables,
- Participation à la réalisation d'abonnements et encaissements,
- Participation aux actions de promotion commerciale.

B - Activités relatives à l'exploitation de stationnement :

B.1 - Activités d'entretien et de maintenance de l'exploitation de stationnement :
- Contrôle du fonctionnement des équipements d'exploitation,
- Approvisionnement des équipements,
- Réalisation d'activités de maintenance d'un premier niveau de complexité des équipements d'exploitation,
- Réalisation d'activités d'entretien et de nettoyage de l'exploitation.

B.2 - Activités relatives à la sécurisation de l'exploitation :
- Surveillance de l'exploitation de stationnement,
- Contrôle du fonctionnement des équipements de sécurité,
- Réalisation d'activités de maintenance d'un premier niveau de complexité des équipements de sécurité de l'exploitation,
- Application des règles, des procédures et consignes de sécurité relatives à la sécurisation des biens et des personnes,
- Participation à la collecte sous la supervision d'un responsable hiérarchique selon des procédures établies.

B.3 - Activités de gestion de l'exploitation :
- Etablissement de tous documents administratifs utiles,
- Application des règles, des consignes, des procédures de sécurité, qualité, environnement, accessibilité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Participation à des missions complémentaires administratives ou techniques sous la direction du responsable hiérarchique.

5/ Classement :
- Echelon correspondant au contenu principal de la qualification : 3
- Echelons 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 :
  . CQP agent d'exploitation de stationnement,
- 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 de stationnement (fiche L.6.1),
  . agent d'exploitation de stationnement spécialiste (fiche L.6.2).
- Transversale :
  Voir Panorama

L.6.1

OPÉRATEUR DE STATIONNEMENT

1/ Dénomination de la qualification :
Opérateur de stationnement

2/ Objet de la qualification :
Le titulaire de la qualification contribue à l'exploitation centralisée des activités de stationnement de plusieurs sites exclusivement et en permanence à distance.

3/ Contenu de la qualification :
- Accueil, information et assistance technique à la clientèle à distance,
- Surveillance des ouvrages à distance,
- Contrôle et suivi à distance du bon fonctionnement des équipements d'exploitation, de sécurité et d'encaissement,
- Analyse de situation et mise en œuvre d'intervention à distance en cas d'anomalies ou d'urgence dans le cadre de procédures préétablies (dont des procédures d'alerte),
- Tenue de la main courante et établissement de comptes rendus des évènements exceptionnels,
- Établissement de tous documents administratifs utiles,
- Application des règles, des consignes, des procédures de sécurité et de qualité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Participation à des missions complémentaires notamment commerciales ou administratives sous la direction du responsable hiérarchique.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention de la certification suivante :
  . CQP opérateur de stationnement,
- 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 d'exploitation de stationnement / adjoint au responsable d'exploitation de stationnement (fiche L.17.1),
  . responsable d'exploitation de stationnement (fiche L.20.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

AGENT D'EXPLOITATION DE STATIONNEMENT SPÉCIALISTE

1/ Dénomination de la qualification :
Agent d'exploitation de stationnement spécialiste

2/ Objet de la qualification :
L'agent d'exploitation de stationnement spécialiste réalise des activités d'entretien, de diagnostic, de maintenance et de sécurisation de l'exploitation de stationnement.
Il contribue à la relation clientèle de l'exploitation sur site et/ou ponctuellement à distance. Il réalise également les abonnements et les encaissements de la clientèle de l'exploitation de stationnement.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités en lien avec la clientèle :
- Accueil, information et assistance à la clientèle,
- Réalisation d'abonnements et encaissements,
- Participation aux actions de promotion commerciale,
- Accompagnement des clients aux mobilités durables,
- Traitement des réclamations clients dans le cadre de directives reçues.

B - Activités relatives à l'exploitation de stationnement :

B.1 - Activités d'entretien et de maintenance de l'exploitation de stationnement :
- Contrôle du fonctionnement des équipements d'exploitation,
- Contrôle des accès de l'exploitation
- Approvisionnement des équipements,
- Réalisation d'activités de diagnostic et de maintenance des équipements d'exploitation,
- Réalisation d'activités d'entretien et de nettoyage de l'exploitation.

B.2 - Activités relatives à la sécurisation de l'exploitation :
- Surveillance de l'exploitation de stationnement,
- Contrôle du fonctionnement des équipements de sécurité,
- Réalisation d'activités de diagnostic et de maintenance des équipements de sécurité de l'exploitation,
- Application des règles, des procédures et consignes de sécurité relatives à la sécurisation des biens et des personnes,
- Participation à la collecte sous la supervision d'un responsable hiérarchique selon des procédures établies.

B.3 - Activités de gestion de l'exploitation :
- Établissement de tous documents administratifs utiles,
- Application des règles, des consignes, des procédures qualité, sécurité, environnement, accessibilité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Missions complémentaires commerciales, administratives ou techniques sous la direction du responsable hiérarchique.

5/ Classement :
- Echelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6
- Echelons 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 de la certification suivante :
  . CQP agent d'exploitation de stationnement, 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
  . assistant d'exploitation de stationnement / adjoint au responsable d'exploitation de stationnement (fiche L.17.1),
  . responsable d'exploitation de stationnement (fiche L.20.1).
- Transversale
  . opérateur de stationnement (fiche L.6.1)

Voir Panorama

L.17.1

ASSISTANT D'EXPLOITATION DE STATIONNEMENT
ADJOINT AU RESPONSABLE D'EXPLOITATION DE STATIONNEMENT

1/ Dénomination de la qualification (au choix) **:**
Assistant d'exploitation de stationnement
Adjoint au responsable d'exploitation de stationnement

2/ Objet de la qualification :
Le titulaire de la qualification contribue à la coordination des activités liées à la relation clientèle, à la maintenance et la sécurité des exploitations de stationnement. Il assiste également son supérieur hiérarchique dans le suivi des prestataires et fournisseurs des exploitations de stationnement de son périmètre et effectue par délégation les tâches que le responsable du site lui confie sous son contrôle direct.
L'assistant contribue à l'exploitation d'un site de stationnement en remplissant des tâches d'agent et en effectuant par délégation les tâches que le responsable de site lui confie. A ce dernier titre, il exerce une autorité sur un ou plusieurs employés.

3/ Contenu de la qualification :

A- Activités en lien avec la clientèle :
- Accueil, information et assistance à la clientèle,
- Contribution à la mise en œuvre d'actions commerciales,
- Réalisation des encaissements,
- Réalisation des abonnements et forfaits,
- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- Accompagnement des clients aux mobilités durables.

B - Activités relatives à la sécurisation et à la maintenance des exploitations de stationnement :

B.1 - Activités d'entretien et de maintenance de l'exploitation de stationnement :
- Contrôle des équipements d'exploitation,
- Réalisation d'activités de diagnostic et maintenance complexes des équipements d'exploitation,
- Participation ponctuelle aux activités d'entretien et nettoyage de l'exploitation.

B.2 - Activités relatives à la sécurisation de l'exploitation :
- Surveillance de l'exploitation de stationnement,
- Application des règles, des procédures et consignes de sécurité relatives à la sécurisation des biens et des personnes,
- Réalisation de la collecte sous la supervision d'un responsable hiérarchique selon des procédures établies,
- Contrôle des équipements de sécurité.

C - Activités de gestion et d'organisation :
- Appui technique aux collaborateurs / tutorat de jeunes en formation,
- Coordination d'équipe,
- Affectation des travaux d'entretien et de nettoyage selon les plannings établis,
- Suivi des travaux de maintenance de l'exploitation (locaux, équipements d'exploitation et de sécurité),
- Organisation de la collecte, sous la supervision d'un supérieur hiérarchique,
- Renseignement des tableaux de bord relatifs à l'activité,
- Réalisation et/ou coordination de l'ensemble des activités administratives et comptables,
- Établissement / transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial,
- Application des règles, des consignes, des procédures qualité, sécurité, environnement, accessibilité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Animation d'équipe sous la supervision d'un supérieur hiérarchique,
- Suivi de la relation clientèle professionnelle.

5/ Classement :
- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 17
- Échelons majorés accessibles : 18 / 19
  . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
  . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention de la certification suivante :
  . CQP assistant au responsable d'exploitation de stationnement,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . responsable d'exploitation de stationnement (fiche L.20.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

L.20.1

RESPONSABLE D'EXPLOITATION DE STATIONNEMENT

1/ Dénomination de la qualification :
Responsable d'exploitation de stationnement

2/ Objet de la qualification :
Le responsable d'exploitation de stationnement assure une fonction d'encadrement d'équipe en s'assurant de l'application des règles, procédures de qualité, sécurité, environnement et accessibilité en vigueur dans l'entreprise.
Il organise les activités de maintenance, de nettoyage et de relation avec la clientèle des exploitations de son périmètre en s'assurant des règles, des procédures et consignes relatives à la sécurisation des biens et des personnes.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités en lien avec la clientèle :
- Accueil, information et assistance à la clientèle,
- Contribution à la mise en œuvre d'actions commerciales,
- Réalisation des encaissements,
- Réalisation des abonnements et forfaits,
- Accompagnement des clients aux mobilités durables,
- Traitement des réclamations.

B - Activités relatives à l'organisation de l'exploitation :
- Planification et organisation des activités de maintenance, d'entretien et de sécurisation de l'exploitation,
- Suivi de la maintenance des équipements, établissement des plannings des travaux d'entretien et de nettoyage,
- Établissement et suivi de tableaux de bord relatifs à l'activité,
- Contrôle et organisation de la collecte,
- Réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables,
- Établissement / transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial,
- Application et contrôle des règles, des procédures et consignes de sécurité relatives à la sécurisation des biens et des personnes,
- Application et contrôle des règles, procédures qualité, sécurité, environnement et accessibilité en vigueur dans l'entreprise,
- Participation ponctuelle aux activités de maintenance et d'entretien de l'exploitation.

C - Activités d'organisation et d'encadrement d'équipe :
- Encadrement du personnel de l'exploitation de stationnement,
- Appui technique aux collaborateurs / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Participation au recrutement / à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs,
- Gestion d'exploitations de stationnement multisites.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Appui technique aux appels d'offres.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention de la certification suivante :
  . CQP responsable d'exploitation de stationnement,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . gestionnaire (fiche Z.23.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise
  . cadre technique (fiche Z.C.I.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

M.3.1

EMPLOYÉ ADMINISTRATIF

1/ Dénomination de la qualification :
Employé administratif

2/ Objet de la qualification :
L'employé administratif réalise toutes activités courantes d'un secrétariat.

3/ Contenu de la qualification :
- Accueil de la clientèle, des fournisseurs / tenue du standard téléphonique,
- Réalisation d'activités de secrétariat :
  . tenue de planning / prise de rendez-vous,
  . frappe de documents / de courriers / enregistrement de données,
  . classement et archivage,
- Facturation / encaissement,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Vente de prestations, produits et accessoires,
- Réalisation d'opérations comptables courantes.

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 *:*
- 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 :
  . secrétaire (fiche M.6.1),
  . secrétaire confirmé (fiche M.9.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

M.6.1

SECRÉTAIRE

1/ Dénomination de la qualification :
Secrétaire

2/ Objet de la qualification :
Le secrétaire réalise les opérations administratives et/ou spécifiques à l'un des secteurs d'activité de l'entreprise.

3/ Contenu de la qualification :
- Accueil de la clientèle / des fournisseurs / tenue du standard téléphonique,
- Réalisation d'activités de secrétariat :
  . tenue de planning / prise de rendez-vous,
  . frappe de documents / de courriers / enregistrement de données,
  . classement / archivage,
- Facturation / encaissement,
- Gestion et suivi de dossiers spécifiques à un secteur d'activité : vente de véhicules / après-vente / marketing…,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Enregistrement et traitement d'opérations comptables,
- Vente de prestations, produits et accessoires,
- Gestion de plusieurs ou de l'ensemble des dossiers spécifiques aux secteurs d'activité de l'entreprise.

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 du secrétariat ou de la comptabilité :
  . Bac professionnel assistance à la gestion des organisations et de leurs activités (à partir de la rentrée 2023), préparé sous statut scolaire,
  . Bac professionnel métiers de l'accueil, préparé sous statut scolaire,
- 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 :
  . secrétaire confirmé (fiche M.9.1)
  . assistant de direction / chef de groupe administratif (fiche M.20.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

SECRÉTAIRE CONFIRMÉ

1/ Dénomination de la qualification :
Secrétaire confirmé

2/ Objet de la qualification :
Le secrétaire confirmé réalise les opérations administratives et/ou commerciales spécifiques à une partie ou à l'ensemble des secteurs d'activité de l'entreprise.

3/ Contenu de la qualification :
- Accueil de la clientèle / des fournisseurs,
- Réalisation d'activités de secrétariat :
  . tenue de planning / prise de rendez-vous,
  . frappe de documents / de courriers / enregistrement de données,
  . classement / archivage,
- Vente de prestations, de produits et accessoires,
- Facturation / encaissement,
- Gestion et suivi d'une partie ou de l'ensemble des dossiers spécifiques aux secteurs d'activité de l'entreprise : après-vente / vente / marketing…,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise,
- Enregistrement et traitement d'opérations comptables.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Établissement des déclarations sociales et fiscales / des fiches de paie,
- Appui aux collaborateurs du service / 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, dans le domaine du secrétariat ou de la comptabilité :
  . Bac professionnel assistance à la gestion des organisations et de leurs activités (à partir de la rentrée 2023), préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
  . Bac professionnel métiers de l'accueil, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . assistant de direction / chef de groupe administratif (fiche M.20.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

M.20.1

ASSISTANT DE DIRECTION
CHEF DE GROUPE ADMINISTRATIF

1/ Dénomination de la qualification : (selon le cas)
Assistant de direction
Chef de groupe administratif

2/ Objet de la qualification :
L'assistant de direction organise et coordonne, pour un supérieur hiérarchique, la transmission et la rédaction des informations du service. Il assure également l'ensemble des activités d'un secrétariat.
Le chef de groupe administratif coordonne l'activité d'une équipe secrétariat.

3/ Contenu de la qualification :

A - Particularités : assistant de direction
- Tenue d'un secrétariat de direction,
- Accueil de la clientèle / des fournisseurs,
- Réception du courrier, d'appels téléphoniques, filtrage et diffusion,
- Tenue de planning / prise de rendez-vous / organisation de déplacements, de réunions, etc…,
- Rédaction et frappe de documents / de courriers / de notes à caractère éventuellement confidentiel,
- Réception / exploitation / transmission d'informations à l'attention d'un hiérarchique, d'un ou plusieurs service(s), de collaborateur(s)…,
- Classement / archivage de documents,
- Appui aux collaborateurs du service / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B - Particularités : chef de groupe
En relais du responsable hiérarchique, le chef de groupe administratif réalise les activités suivantes :
- Affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs,
- Participation au recrutement / à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Participation à la gestion du personnel (congés, absences…).

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 des sciences et techniques tertiaires :
  . BTS support à l'action managériale,
  . BTS gestion de la PME,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . gestionnaire (fiche Z.23.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise
- Transversale :
  Voir Panorama

N.3.1

EMPLOYÉ DE COMPTABILITÉ

1/ Dénomination de la qualification :
Employé de comptabilité

2/ Objet de la qualification :
L'employé de comptabilité réalise les opérations comptables de base.

3/ Contenu de la qualification :
- Tenue de comptes clients / fournisseurs,
- Rapprochements bancaires et comptables, remises en banque,
- Facturation, encaissements, relances clients selon procédures préétablies,
- Passation d'écritures élaborées par les comptables,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Secrétariat (accueil clientèle et fournisseurs / frappe de courrier…).

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 *:*
- 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 :
  . comptable (fiche N.6.1),
  . comptable confirmé (fiche N.9.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

N.6.1

COMPTABLE

1/ Dénomination de la qualification :
Comptable

2/ Objet de la qualification :
Le comptable réalise l'ensemble des opérations de comptabilité courantes. Il effectue en particulier le suivi des comptes spécifiques (clients, fournisseurs, banques…).

3/ Contenu de la qualification :
- Codification, saisie et classement de divers documents,
- Saisie et règlement de factures fournisseurs,
  . suivi des comptes fournisseurs,
- Suivi de la trésorerie / rapprochement bancaire / remise en banque,
- Suivi des comptes clients,
  . relances clients,
- Facturation / encaissement,
- Respect des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Secrétariat (accueil clientèle et fournisseurs / frappe de documents et courriers / classement / gestion de dossiers spécifiques, etc.).

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 de la certification suivante, dans le domaine de la comptabilité ou du secrétariat :
  . Bac professionnel assistance à la gestion des organisations et de leurs activités (à partir de la rentrée 2023), préparé sous statut scolaire,
- 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 :
  . comptable confirmé (fiche N.9.1),
  . chef de groupe de comptabilité (fiche N.20.1).
- Transversale :
  Voir Panorama

N.9.1

COMPTABLE CONFIRMÉ

1/ Dénomination de la qualification :
Comptable confirmé

2/ Objet de la qualification :
Le comptable confirmé enregistre et traite l'ensemble des opérations comptables de l'entreprise.

3/ Contenu de la qualification :
- Codification, saisie et classement de divers documents,
- Saisie et règlement de factures fournisseurs,
  . suivi des comptes fournisseurs et des litiges,
- Suivi de la trésorerie / rapprochement bancaire / remise en banque,
- Suivi des comptes clients,
  . relances clients et suivi des procédures de recouvrement,
- Facturation / encaissement,
- Établissement des déclarations sociales et fiscales / des fiches de paie,
- Établissement de tableaux de bord comptables,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Appui aux collaborateurs du service / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Préparation du bilan / préparation et suivi du budget,
- Secrétariat (accueil clientèle et fournisseurs / frappe de courriers / classement / gestion de dossiers spécifiques…).

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention de la certification suivante, dans le domaine de la comptabilité :
  . Bac professionnel assistance à la gestion des organisations et de leurs activités (à partir de la rentrée 2023), préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . chef de groupe de comptabilité (fiche N.20.1)
  . gestionnaire de comptabilité (fiche N.23.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

N.20.1

CHEF DE GROUPE DE COMPTABILITÉ

1/ Dénomination de la qualification :
Chef de groupe de comptabilité

2/ Objet de la qualification :
Le chef de groupe de comptabilité enregistre et traite l'ensemble des opérations comptables de l'entreprise.
Par ailleurs, il encadre une ou plusieurs équipes de collaborateurs.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Codification, saisie et classement de divers documents,
- Saisie et règlement de factures fournisseurs
  . suivi des comptes fournisseurs et des litiges,
- Suivi de la trésorerie / rapprochement bancaire / remise en banque,
- Suivi des comptes clients,
  . relances clients et suivi des procédures de recouvrement,
- Facturation / encaissement,
- Établissement des déclarations sociales et fiscales / des fiches de paie,
- Élaboration et actualisation de tableaux de bord comptables,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B - Activités réalisées en appui d'un responsable hiérarchique :
- Animation de l'équipe / affectation, suivi et contrôle des activités,
- Appui technique aux collaborateurs du service / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Participation au recrutement, à la définition et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Contribution à la préparation du budget prévisionnel,
- Appui à la préparation des documents comptables : bilan, compte de résultats.

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

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . gestionnaire de comptabilité (fiche N.23.1)
  . cadre de comptabilité (fiche N.C.I.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

N.23.1

GESTIONNAIRE DE COMPTABILITÉ

1/ Dénomination de la qualification :
Gestionnaire de comptabilité

2/ Objet de la qualification :
Le gestionnaire 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 organisée en plusieurs pôles, il participe à l'encadrement d'un pôle (paye / fournisseurs / clients / facturation…),

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

Il peut avoir sous sa responsabilité un ou plusieurs agent(s) de maîtrise.

3/ Contenu de la qualification :

A - Gestion et organisation des activités de comptabilité :
Le gestionnaire de comptabilité réalise et/ou coordonne les activités suivantes :
- Participation à l'organisation du secteur ou d'un pôle comptable,
  . répartition des activités / suivi et contrôle des résultats,
- Encadrement et réalisation d'activités relatives au secteur de la comptabilité, telles que : paye / 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,
- Participation à la préparation et suivi du budget prévisionnel de l'entreprise,
- Préparation des documents comptables : bilan / compte de résultats / annexes,
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

Le gestionnaire 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 assurées en appui du responsable hiérarchique :
- Animation ou encadrement de(s) équipe(s) de collaborateurs :
  . répartition des activités, suivi et contrôle des résultats,
  . participation au recrutement / à la définition et au suivi du plan de formation / tutorat de jeunes en formation alternée.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Contribution aux activités de gestion financière (négociations d'emprunts / placements financiers, etc.),
- Organisation, suivi et contrôle des activités administratives et de secrétariat.

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 comptabilité :
  . BTS comptabilité et gestion, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . BTS gestion de la PME, 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 de comptabilité (fiche N.C.I.1)
  . adjoint au chef de comptabilité / responsable de comptabilité (fiche N.C.II.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

N.C.I.1

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,
- 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

N.C.II.1

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,
- 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

N.C.III.1

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,
- 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

Z.3.1

OPÉRATEUR

1/ Dénomination de la qualification :
Opérateur

2/ Objet de la qualification :
L'opérateur assure la réalisation d'activités de difficulté moyenne dans sa spécialité.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Exécution d'activités nécessitant des connaissances de niveau CAP dans sa spécialité.
- Elles peuvent nécessiter l'utilisation d'équipements adaptés.
- Elles sont réalisées dans le cadre de procédures préétablies.

B - Activités réalisées en appui d'un responsable hiérarchique :
- Accueil clients si l'activité place l'opérateur en contact clientèle,
- Utilisation de la documentation technique,
- Agencement du poste de travail,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise,
- Établissement des documents de suivi et de contrôle des opérations réalisées.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
En fonction des diverses situations pouvant conduire à la réalisation d'activités complémentaires au contenu principal.

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, correspondant au domaine d'activité :
  . CAP ou Titre de niveau équivalent,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . opérateur spécialiste (fiche Z.6.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

Z.6.1

OPÉRATEUR SPÉCIALISTE

1/ Dénomination de la qualification :
Opérateur spécialiste

2/ Objet de la qualification :
L'opérateur spécialiste assure la réalisation d'activités de difficulté complexe dans sa spécialité.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
Exécution d'activités nécessitant des connaissances approfondies et de l'expérience dans la pratique de la spécialité.
Elles nécessitent habituellement l'utilisation d'équipements techniques et peuvent impliquer un diagnostic préalable.

B - Activités réalisées en appui d'un responsable hiérarchique :
- Établissements de contacts clientèle liés à la spécialité,
- Utilisation de la documentation technique,
- Agencement du poste de travail,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise,
- Établissement des documents administratifs relatifs à la tâche engagée.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
En fonction des diverses situations pouvant conduire à la réalisation d'activités complémentaires au contenu principal.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, correspondant au domaine d'activité :
  . CAP ou Titre de niveau équivalent, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  . Bac professionnel, préparé sous statut scolaire,
- 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 confirmé (fiche Z.9.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

Z.9.1

OPÉRATEUR CONFIRMÉ

1/ Dénomination de la qualification :
Opérateur confirmé

2/ Objet de la qualification :
L'opérateur confirmé assure la réalisation d'activités de difficulté complexe dont la résolution implique une grande compétence dans la spécialité mais également des connaissances approfondies dans les spécialités voisines.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Exécution de tâches nécessitant des connaissances de niveau Bac professionnel ou Brevet de maîtrise dans la spécialité.

B - Activités réalisées en appui d'un responsable hiérarchique :
- Établissement de contacts clientèle liés à la spécialité,
- Utilisation, mise à jour et classement de la documentation technique,
- Agencement du poste de travail,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise,
- Établissement de documents administratifs, techniques et commerciaux relatifs à l'activité.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
En fonction des diverses situations pouvant conduire à :
- Des activités complémentaires au contenu principal,
- Le tutorat de jeunes en formation alternée,
- L'appui technique aux salariés dans sa spécialité.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention de la certification suivante, correspondant au domaine d'activité :
  . Bac professionnel ou Titre de niveau équivalent, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . technicien expert (fiche Z.12.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

Z.12.1

TECHNICIEN EXPERT

1/ Dénomination de la qualification :
Technicien expert

2/ Objet de la qualification :
Le technicien expert réalise toutes activités complexes relevant de sa spécialité : technique, administrative ou commerciale.
Il assure la fonction de référent dans cette spécialité, en particulier par la réalisation de missions d'appui et de formation auprès des professionnels de l'entreprise, ou externes à l'entreprise.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
Toutes activités dans sa spécialité, en particulier dans les domaines complexes ou nouveaux en relation éventuelle avec les services spécialisés des fabricants, constructeurs, réseaux ou chaînes.
La réalisation de ces opérations requiert la maîtrise des procédures et l'identification de démarches se rapportant à :
- L'établissement de diagnostics et d'analyses,
- La mise en œuvre de contrôles et vérifications,
- La réalisation d'essais, de simulations,
- La proposition et la mise en œuvre de solutions adaptées.

Elles impliquent la maîtrise des équipements nécessaires, y compris dans le cadre d'interventions à distance.

B - Activités d'organisation, de gestion et de formation :

B.1 - Organisation :
- Planification de l'activité,
- En relation avec les services des constructeurs, réseaux, chaînes, fournisseurs :
  . réception / transmission d'informations à caractère technique, administratif ou commercial,
- Mise à jour et classement de la documentation technique,
- Agencement et entretien du poste de travail,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion :
- Conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle,
- Établissement de tout document utile,
- Établissement de devis,
- Établissement de relations avec la clientèle, à caractère technique et/ou commercial.

B.3 - Formation :
- Réalisation d'actions de formation / appui technique à l'attention des collaborateurs de l'entreprise ou des personnels externes,
- Participation à l'élaboration du plan de formation de l'entreprise,
- 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 :
- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 12

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, correspondant au domaine d'activité :
  . Bac professionnel ou Titre, ou diplôme de niveau équivalent, 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 :
  . coordinateur (fiche Z.17.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

Z.17.1

COORDINATEUR

1/ Dénomination de la qualification :
Coordinateur

2/ Objet de la qualification :
Le coordinateur assure :
- L'animation d'une équipe de salariés, classés en échelon 1 et/ou 2,
- La réalisation d'activités techniques, commerciales ou/et administratives liées à cette coordination,
- L'application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise, ainsi que le respect des règles d'hygiène et sécurité.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités d'encadrement :
Dans cette situation, le coordinateur anime une équipe de salariés échelons 1 et/ou 2 assurant un ensemble de tâches simples et répétitives faisant appel à des connaissances ne nécessitant pas un apprentissage de plus d'une journée.

B - Activités techniques :
Le coordinateur maîtrise les différents aspects techniques, commerciaux et administratifs d'une activité exercée souvent dans une petite unité, une implantation décentralisée ou un site annexe dont il assure le contrôle ordinaire, seul ou en assistant un responsable hiérarchique.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
- Coordination et contrôle de salariés échelons 3, 4 et 5,
- Participation à la gestion du personnel de l'équipe (absences, congés…),
- Suivi de relations avec clients ou fournisseurs de l'entreprise dans le cadre de son activité.

5/ Classement :
- Maîtrise ; échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 17
- Échelons majorés accessibles : 18 / 19
  . 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 :
- 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 :
  . maîtrise technique / chef d'équipe - chef de groupe (fiche Z.20.1)
  . gestionnaire (fiche Z.23.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

Z.20.1

MAÎTRISE TECHNIQUE
CHEF D'ÉQUIPE - CHEF DE GROUPE

1/ Dénomination de la qualification : *(selon le cas)*
Maîtrise technique
Chef d'équipe - chef de groupe

2/ Objet de la qualification :
- La maîtrise technique effectue la réalisation de toutes activités, notamment complexes, spécifiques à son domaine de compétences.
- Le chef d'équipe – chef de groupe assure également l'animation d'une équipe de collaborateurs.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :
- Réalisation de toutes activités, à caractère technique et/ou commercial et/ou de gestion spécifique au domaine de compétences,
- Établissement et actualisation de tableaux de bord d'activité,
- Réalisation et/ou encadrement des activités administratives et/ou comptables spécifiques au domaine de compétences,
- Mise à jour et classement de la documentation technique ou commerciale,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B - Activités réalisées en appui d'un responsable hiérarchique :
- Animation de l'équipe / affectation, suivi et contrôle des activités,
- Appui technique aux collaborateurs / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Participation au recrutement, à la définition et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

4/ Extensions possibles dans la qualification :
Définies par l'entreprise en fonction des caractéristiques de son activité et de son mode d'organisation du travail.

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention de la certification suivante, correspondant au domaine d'activité :
  . Brevet de technicien supérieur ou titre ou diplôme de niveau équivalent,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . gestionnaire (fiche Z.23.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

Z.23.1

GESTIONNAIRE

1/ Dénomination de la qualification :
Gestionnaire

2/ Objet de la qualification :
Le gestionnaire assure la réalisation de deux types d'activités, qui se répartissent différemment selon la taille et l'organisation de l'entreprise :
- les activités d'organisation et de gestion d'un secteur ou d'un service de l'entreprise,
- en appui d'un responsable hiérarchique, ou du chef d'entreprise, il peut avoir à participer à l'encadrement d'équipe(s) de collaborateur(s).

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives à la gestion et à l'organisation d'un secteur ou d'un service de l'entreprise :
- Réalisation de toutes activités, à caractère technique et/ou commercial et/ou de gestion administrative et financière, spécifique au domaine de compétences,
- Développement et/ou suivi de l'activité : collecte de données / établissement et actualisation de tableaux de bord d'activité,
- Réalisation et/ou encadrement des activités administratives et comptables spécifiques au domaine de compétences,
- Traitement des réclamations / contribution à la gestion des litiges,
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre des démarches qualité en vigueur dans l'entreprise,
- Mise à jour et classement de la documentation technique ou commerciale,
- Participation à la définition et à la mise en œuvre d'actions promotionnelles.

B - Activités réalisées en appui d'un responsable hiérarchique :
- Participation à l'organisation du service (ou du secteur) correspondant au domaine de compétences,
- Encadrement d'équipe(s) de collaborateur(s) :
  . attestation, suivi et contrôle des activités,
  . appui technique aux collaborateurs du service / tutorat de jeunes en formation alternée,
  . participation au recrutement, à la définition et au suivi du plan de formation des collaborateurs, à la gestion des parcours professionnels…

4/ Extensions possibles dans la qualification :
Gestion de l'informatique interne

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention de la certification suivante, correspondant au domaine d'activité :
  . Brevet de technicien supérieur, ou titre ou diplôme de niveau équivalent, 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 technique (fiche Z.C.I.1)
  . cadre expert / adjoint au chef de service / (fiche Z.C.II.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

Z.C.I.1

CADRE TECHNIQUE

1/ Dénomination de la qualification :
Cadre technique

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

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

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

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

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

6/ Modes d'accès à la qualification :
- Soit par obtention de la certification suivante, correspondant au domaine d'activité :
  . Licence, ou certification de niveau équivalent,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :
- Verticale :
  . cadre expert / adjoint au chef de service / (fiche Z.C.II.1)
- Transversale :
  Voir Panorama

Z.C.II.1

CADRE EXPERT
ADJOINT AU CHEF DE SERVICE

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

Cadre expert
Adjoint au chef de service

2/ Objet de la qualification :

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

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

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

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives à l'objet même du service

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

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

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

4/ Classement :

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

5/ Degrés de progression :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

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

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

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

Z.C.III.1

CHEF DE SERVICE

1/ Dénomination de la qualification :
Chef de service

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

3/ Contenu de la qualification :
Ses activités sont définies par un cadre de niveau IV ou par le chef d'entreprise lui-même.

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

B - Activités relatives au management :
Toutes activités relatives à l'organisation et à l'animation de(s) équipe(s) :
- Définition et suivi des objectifs des collaborateurs,
- Organisation fonctionnelle du service,
- Encadrement des collaborateurs : participation au recrutement / à la définition et au suivi du plan de formation des collaborateurs / aux modalités de rémunération / au suivi de l'évolution des carrières / au tutorat de jeunes en formation alternée...

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

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

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

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

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

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

Z.C.IV.1

CADRE DIRIGEANT

1/ Dénomination de la qualification :

Cadre dirigeant

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

2/ Objet de la qualification :

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

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

3/ Contenu de la qualification :

Activités relatives au management de l'entreprise :

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

4/ Classement :

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

5/ Degrés de progression :

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

6/ Modes d'accès à la qualification :

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