

**COMMISSION PARITAIRE NATIONALE**  
Convention Collective Nationale des Services de l'Automobile

**ACCORD PARITAIRE NATIONAL  
RELATIF AU RNQSA POUR L'ANNEE 2016**

*Les organisations soussignées,*

*Vu l'article 1-20 de la Convention collective modifié par l'avenant n°71,*

*Vu l'accord paritaire national du 15 mai 2007 étendu par arrêté ministériel du 23 décembre 2007, notamment ses articles 1 à 5 relatifs aux décisions paritaires d'actualisation du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA),*

*Vu la délibération paritaire n° 2-15 du 20 janvier 2015,*

*Après en avoir délibéré en commission paritaire nationale le 23 juin et le 7 juillet 2015,*

**Convient de ce qui suit :**

**Article 1er : Répertoire des qualifications**

Les 22 fiches de qualification ci-annexées seront incorporées au RNQSA à la date du 1<sup>er</sup> janvier 2016.  
Les modifications apportées sont repérées en caractères italiques gras dans le corps des fiches.

**Article 2 : Procédures**

Le présent accord sera notifié puis déposé conformément aux dispositions des articles L.2231-5 et suivants du code du travail.  
Son extension dans les meilleurs délais sera sollicitée conformément aux dispositions des articles L.2261-24 et suivants du code du travail.

Fait à Suresnes, le 7 juillet 2015

**Organisations professionnelles**

GNESA  
FNAAA  
FNCA  
UNIDEC  
SPP  
C.N.P.A.  
Conseil National des Professions de l'Automobile  
FFC

**Organisations syndicales de salariés**

FO  
CFE-CLC  
CFTC  
FGDM-CFDT

507  
JPS  
AM  
AF

**TECHNICIEN ELECTRICIEN ELECTRONICIEN AUTOMOBILE**  
**TECHNICIEN CONFIRMÉ VÉHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS**  
**TECHNICIEN CONFIRMÉ MOTOCYCLES**

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

Technicien électricien-électronicien automobile  
 Technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels  
 Technicien confirmé motocycles

**2/ Objet de la qualification :**

Réalisation d'activités de maintenance portant sur :

Cas des véhicules utilitaires et industriels :

. les véhicules industriels et leurs équipements

Cas du VP et du motorcycle :

. les moteurs thermiques et équipements périphériques,  
 . l'ensemble des systèmes de conduite, confort et sécurité des véhicules.

**3/ Contenu de la qualification :**

## A - Activités techniques :

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

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

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

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

## B - Organisation et gestion de la maintenance :

## B.1 - Organisation de la maintenance :

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

## B.2 - Gestion de la maintenance :

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

## C - Particularités véhicules utilitaires et industriels :

- identification des processus de maintenance préventive,
- maintenance et réparation d'organes / d'équipements.

## D - Particularités motocycles :

- assemblage, réglage, contrôle et essai de motocycles neufs visant la préparation à la route,
- réparation des V.O. / réalisation d'essais,
- réparation d'ensembles ou d'organes mécaniques,
- contrôle et intervention sur partie cycle.

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

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

Cas des VUI :

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

Secteur motocycles :

- accueil clientèle et restitution des véhicules.

**5/ Classement :**

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

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

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile (VP ou VI ou motorcycle, selon le cas) :
  - . Bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles (selon le cas), préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue,
  - . CQP technicien électricien-électronicien automobile ou technicien confirmé motocycles (selon le cas),
  - . 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).

Al  
 ap → ULR

JOR 875 AM

**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),
  - . réceptionnaire 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

cy ce  
re  
R

ST7 AF  
jeu An

**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 réparation d'organes / d'équipements,
- 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),
- interventions portant sur systèmes de confort et d'agrément *et sur systèmes électroniques et hydrauliques des dispositifs connexes au véhicule (portières, billetterie, outils de communication...)*, (autobus / autocar).

C.3 - Particularités motocycles :

- accueil clientèle et restitution des véhicules,
- contrôle et interventions sur partie cycle,
- affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs.

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

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

**5/ Classement :**

- échelon correspondant au contenu de la qualification : 12

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

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile (VP ou VUI selon le cas) :
  - . Bac professionnel maintenance des véhicules (option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles, selon le cas), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . CQP technicien expert après-vente automobile,
  - . CQP technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels,
  - . CQP technicien expert après-vente motocycles,

*[Signature]*

*[Signature]*  
*[Signature]*  
 AM

- 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 / 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

cy  
al

CR . AF  
JN AN  
JEL

## 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/ Extensions possibles dans la qualification :

Les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

### 5/ 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.

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

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - . Licence professionnelle : « *Organisation, Management des Services de l'Automobile* », complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . Diplôme d'ingénieur du CNAM, spécialité "*Mécatronique, parcours Ingénierie des Process d'Assistance aux Véhicules*",
  - . CQP cadre technique d'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
  - . adjoint au chef après-vente / responsable d'atelier (fiche A.C.II.1),
  - . chef après-vente (fiche A.C.III.1).
- Transversale  
Voir Panorama

Handwritten notes and signatures in the bottom left corner, including a large '40' and several illegible signatures.

Handwritten initials and signatures in the bottom right corner, including 'AM' and '371'.

**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/ Extensions possibles dans la qualification :**

Les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

**5/ 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.

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

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - . Licence professionnelle : « *Organisation, Management des Services de l'Automobile* », complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . Diplôme d'ingénieur du CNAM, *spécialité "Mécatronique, parcours Ingénierie des Process d'Assistance aux Véhicules"*,
  - . CQP adjoint au chef après-vente ou responsable d'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
  - . chef après-vente (fiche A.C.III.1)
- Transversale  
Voir Panorama

su  
9  
u

JK  
JH  
JH  
AT

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/ Extensions possibles dans la qualification :**

Les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

**5/ 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.

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

- soit par obtention d'une des certifications suivantes:

- Licence professionnelle : « *Organisation, Management des Services de l'Automobile* », complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- Diplôme d'ingénieur du CNAM, *spécialité "Mécatronique, parcours Ingénierie des Process d'Assistance aux Véhicules"*,
- CQP chef après-vente,

- 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

*Handwritten signatures and initials:*  
 A large blue signature at the top left.  
 A large black signature in the middle left.  
 A large black signature in the middle right.  
 A large black signature at the bottom left.

*Handwritten initials:* J17

*Handwritten initials:* re/

*Handwritten initials:* AM

**DÉBOSSSEUR SANS PEINTURE SPÉCIALISTE****1/ Dénomination de la qualification :**

Débosseleur sans peinture spécialiste

**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 procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de l'intervention :

- établissement de tout document utile à l'intervention,
- appui technique aux salariés,
- 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 de la certification suivante :
  - . *CQP débosseleur sans peinture 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





**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/ Extensions possibles dans la qualification :**

Les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

**5/ 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.

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

- soit par obtention d'une des certifications suivantes:
  - . Diplôme d'ingénieur du CNAM, spécialité "Mécatronique, parcours Ingénierie des Process d'Assistance aux Véhicules",
  - . CQP cadre technique d'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
  - . adjoint au chef après-vente / responsable d'atelier (fiche B.C.II.1),
  - . chef après-vente (fiche B.C.III.1).
- Transversale  
Voir Panorama

Handwritten signatures and initials:

- Blue signature at the top left.
- Black signature below it.
- Black initials "JA" and "CS" to the right.
- Black signature "AU" at the bottom.

Handwritten initials and signatures at the bottom right:

- Blue initials "JON" and "JEL".
- Black signature "AM" with a flourish above it.

**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/ Extensions possibles dans la qualification :**

Les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

**5/ 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.

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

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - . Diplôme d'ingénieur du CNAM, *spécialité "Mécatronique, parcours Ingénierie des Process d'Assistance aux Véhicules"*,
  - . CQP adjoint au chef après-vente ou responsable d'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
  - . chef après-vente (fiche B.C.III.1)
- Transversale  
Voir Panorama

CHEF APRÈS-VENTE**1/ Dénomination de la qualification :**

Chef après-vente

**2/ Objet de la qualification :**

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

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

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

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

**3/ Contenu de la qualification :**

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

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

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

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

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

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

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

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

Les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

**5/ 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.

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

- soit par obtention d'une des certifications suivantes:
  - . Diplôme d'ingénieur du CNAM, *spécialité "Mécatronique, parcours Ingénierie des Process d'Assistance aux Véhicules"*,
  - . CQP chef après-vente,
- 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

4

re  
  
 RR U

JTJ

JTJ

AM

**CHEF DES VENTES (V.P. / V.U. / V.I.)****1/ Dénomination de la qualification :**

Chef des ventes

**2/ Objet de la qualification :**

Le chef des ventes assure la responsabilité de la commercialisation des véhicules (neufs ou d'occasion) et de l'équipe chargée de la réalisation de cette activité.

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

**3/ Contenu de la qualification :**

A - Activités relatives au management de l'équipe de vente :

Toutes activités relatives à l'organisation et à l'animation de l'équipe de vente :

- animation de l'équipe de collaborateurs,
- répartition géographique des zones de vente aux conseillers commerciaux,
- définition et suivi des objectifs de vente assignés aux conseillers,
- appui aux conseillers commerciaux dans leur activité vente,
- encadrement des collaborateurs : participation au recrutement / à la définition et au suivi du plan de formation / aux modalités de rémunération / au suivi de l'évolution des carrières / au tutorat de jeunes en formation alternée, etc...

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

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- encadrement de l'ensemble des activités administratives relatives à la commercialisation des véhicules et produits périphériques,
- suivi de l'activité : élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité,
- gestion des stocks des véhicules neufs ou occasions,
- définition du plan d'actions commerciales,
- élaboration du budget annuel du service / suivi du budget,
- négociation des conditions d'achat auprès de fournisseurs des produits et services liés aux véhicules,
- traitement des réclamations / gestion des litiges,
- contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

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

Les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

**5/ 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.

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

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

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

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

SL

CP

PR

15

JM

JC

NR  
AM

## 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/ Extensions possibles dans la qualification :

Les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

### 5/ 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.

### 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* », 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 cadre technique P.R.A.,

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

### 7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale
  - . adjoint au chef des ventes P.R.A. / responsable de magasin (fiche D.C.II.1)
  - . chef des ventes P.R.A. (fiche D.C.III.1)
- Transversale  
Voir Panorama

Handwritten initials and marks: "S", "R", "AP", "U", "R", "U".

Handwritten initials and marks: "AM", "JM", "JU".

**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/ Extensions possibles dans la qualification :**

Les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

**5/ 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.

**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* », 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 adjoint au chef des ventes P.R.A. ou responsable de magasin,
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

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

- Verticale
  - . chef des ventes P.R.A. (fiche D.C.III.1)
- Transversale  
Voir Panorama

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

*Handwritten initials and numbers in blue ink: J07, AM, J01.*

## 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/ Extensions possibles dans la qualification :

Les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

### 5/ 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.

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

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la distribution :
  - . Master de l'ESSCA spécialisation management des réseaux automobiles, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . Licence professionnelle : « *Organisation, Management des Services de l'Automobile* », 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

GR  
sl  
All

AN

507 J71

## CONTRÔLEUR TECHNIQUE DES VEHICULES

### 1/ Dénomination de la qualification :

*Contrôleur technique des véhicules*

### 2/ Objet de la qualification :

Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur véhicules de moins de 3,5 tonnes.

Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur ensembles roulants de PTAC supérieur à 3,5 tonnes (référence Q1 de la réglementation en vigueur),

L'ensemble des activités relevant du contrôle technique est réalisé conformément à la réglementation en vigueur.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

- réalisation de la visite technique :
  - saisie de la liste des défauts constatés sur le véhicule,
  - établissement du procès-verbal de contrôle,
- réalisation des contrôles volontaires et des contre-visites.

B - Organisation et gestion de l'intervention :

B.1 - Organisation de l'intervention :

- utilisation de la documentation technique / réglementaire,
- entretien des postes de travail / des équipements de contrôle...,
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B.2 - Gestion de l'intervention :

- accueil de la clientèle,
- établissement et transmission de tout document à caractère administratif et commercial,
- commentaire du P.V. du contrôle à la personne ayant présenté le véhicule,
- validation du P.V. par apposition des signatures / pose du macaron et de la vignette,
- facturation / encaissement.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- suivi de la maintenance des équipements de contrôle,
- développement et fidélisation de la clientèle (relances téléphoniques, mailing...).

### 5/ Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6
- *échelon majoré obligatoire : 7 / 8*
  - 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 : 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 :

- Certifications de référence visant l'obtention de l'agrément préfectoral, dont notamment :
  - CQP contrôleur technique VL,
  - CQP contrôleur technique PL,
  - Titre professionnel du Ministère de l'Emploi: Contrôleur technique automobile.

### 7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale
  - *contrôleur technique des véhicules confirmé* (fiche G.9.1)
  - *chef de centre de contrôle technique des véhicules* (fiche G.20.1)
- Transversale  
Voir Panorama

g  
el  
G  
R

AM  
JM  
JP

CONTRÔLEUR TECHNIQUE DES VEHICULES CONFIRMÉ**1/ Dénomination de la qualification :***Contrôleur technique confirmé des véhicules***2/ Objet de la qualification :***Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur véhicules de moins de 3,5 tonnes, impliquant un important relationnel commercial dans le service au client.**Réalisation de contrôles techniques périodiques et obligatoires sur tous ensembles roulants de PTAC supérieur à 3,5 tonnes (références Q1 / Q2 / Q3 de la réglementation en vigueur), impliquant un important relationnel commercial 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 :**

- réalisation de la visite technique :
  - saisie de la liste des défauts constatés sur le véhicule,
  - établissement du procès-verbal de contrôle,
- réalisation des contre-visites.

**B - Organisation et gestion de l'intervention :****B.1 - Organisation des interventions :**

- mise à jour et classement de la documentation technique 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 l'entreprise.

**B.2 - Gestion des interventions et le développement commercial :**

- accueil de la clientèle,
- commentaire du procès-verbal de contrôle à la personne ayant présenté le véhicule,
- établissement et transmission de tout document à caractère administratif ou commercial,
- validation du procès verbal par apposition des signatures, pose du macaron et de la vignette,
- facturation / encaissement,
- développement et fidélisation de la clientèle (relances téléphoniques, mailing...).

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

- suivi et établissement de statistiques mensuelles,
- traitement des réclamations client (dans le cadre de directives reçues),
- assistance et conseil aux contrôleurs techniques,
- tutorat de jeunes en formation alternée,
- établissement de relations avec les professionnels, assureurs, experts... visant le développement de l'activité.

**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 confirmé VL et contrôle technique confirmé 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, complétées d'une pratique professionnelle, dont notamment le CQP contrôleur technique confirmé VL et le CQP contrôleur technique confirmé PL.

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

- Verticale
  - chef de centre de contrôle technique des véhicules (fiche G.20.1)
- Transversale  
Voir Panorama

  
 AM

JM JJ

  


## CHEF DE CENTRE CONTRÔLE TECHNIQUE DES VEHICULES

### 1/ Dénomination de la qualification :

*Chef de centre contrôle technique des véhicules*

### 2/ Objet de la qualification :

Le chef de centre assure la responsabilité d'un ou plusieurs centres de contrôle technique, ainsi que celle de la ou des équipes ayant en charge la réalisation des visites techniques.

Le titulaire de la qualification réalise également les contrôles techniques périodiques et obligatoires *sur tous ensembles roulants de plus de 3,5 tonnes (références Q1 / Q2 / Q3 de la réglementation en vigueur) et / ou des contrôles techniques périodiques et obligatoires* sur véhicules de moins de 3,5 tonnes.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management d'un centre de contrôle technique :

- encadrement de la(ou des) équipe(s) de contrôleurs techniques, du personnel administratif.../ tutorat de jeunes en formation alternée,
- contribution à l'agencement du centre de contrôle,
- appui au(x) contrôleur(s) technique(s) pour la réalisation des visites / des contre-visites,
- suivi et établissement de statistiques mensuelles,
- établissement des relations avec les différents interlocuteurs de l'entreprise,
- établissement de tableaux de bord d'activité du centre de contrôle,
  - . développement et fidélisation de la clientèle,
- réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives au fonctionnement du centre,
- classement et mise à jour de la documentation technique et réglementaire...,
- mise en œuvre des démarches qualité en vigueur dans l'entreprise.

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

B - Activités techniques :

- réalisation de la visite technique :
  - . saisie de la liste des défauts constatés sur le véhicule,
  - . établissement du procès verbal de contrôle,
- réalisation des contrôles volontaires et des contre-visites.

C - Activités d'organisation et de gestion :

C.1 - Activités en relation avec la gestion de l'intervention :

- accueil de la clientèle / facturation / encaissement,
- établissement et transmission de tout document à caractère administratif ou commercial,
- validation du procès verbal par apposition des signatures, pose du macaron et de la vignette,
- règlement d'éventuels litiges.

C.2 - Activités en relation avec l'organisation des interventions :

- entretien des équipements / suivi de la maintenance des équipements de contrôle,
- veille et information portant sur les évolutions législatives et réglementaires.

### 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 de contrôle technique.

### 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

JN

AM

JCL

**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 agréés. 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/ Extensions possibles dans la qualification :****5/ Classement :**

Cadre de 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.

**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* »,
- 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

Handwritten signatures and initials:

Top row: A stylized signature and a circular stamp.

Middle row: A signature and a circular stamp.

Bottom row: Two large, stylized initials.

Handwritten initials: AR and AM.

Handwritten initials: JM and JE.

**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,
- 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,
- 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/ Extensions possibles de la qualification :**

Cadre : les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

**5/ 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.

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

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - . Licence professionnelle : « *Organisation, Management des Services de l'Automobile* »,
  - . 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

J07

J01

AF  
AM

**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 de l'unité.

**3/ Contenu de la qualification :**

A - Activités relatives au management d'une unité d'enseignement

- Encadrement des collaborateurs (attribution de missions/ participation au recrutement/ à la définition des modalités de rémunération, au suivi du plan de formation des collaborateurs, au suivi des évolutions de compétence, ...),
- Appui aux collaborateurs pour la réalisation de leurs activités,
- Détermination et suivi des objectifs.

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 unité d'enseignement

- Suivi de l'activité : élaboration et tenue de tableaux de bord / détermination d'actions correctives,
- Contribution à l'élaboration et au suivi du budget,
- Établissement / transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial,
- Classement / mise à jour de la documentation professionnelle,
- Établissement et suivi des relations avec les fournisseurs,
- Gestion des contacts avec l'administration,
- 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,
- Contribution à la définition et application des procédures qualité en vigueur dans l'unité.

C - Activités commerciales

- Définition des modalités de développement commercial de l'unité,
- Adaptation de l'offre de formation à la demande,
- Élaboration et mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Établissement des relations avec la clientèle,
- Mise en œuvre des contrats : il élabore, 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,
- Règlement de litiges éventuels.

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

Les éventuelles extensions sont à définir au cas par cas par l'entreprise et à préciser dans la définition contractuelle de la qualification.

**5/ 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.

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

- soit par obtention d'une des certifications suivantes :
  - . CQP Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite,
  - . *Licence Professionnelle "Management et Gestion des Organisations"*,
  - . *Licence Professionnelle "Métiers de l'entrepreneuriat"*,
  - . *Master "Management et Administration des Entreprises"*,
  - . *Master "Management des PME/PMI"*,
  - . *Master "Entrepreneuriat et Management de Projet"*,
- 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

*Handwritten signatures and initials:*  
 - A large signature on the left.  
 - Initials "CP" in the middle.  
 - A signature "U" on the right.  
 - A signature "D" at the top right.

*Handwritten initials:* JM

*Handwritten initials:* J71

*Handwritten initials:* AM

**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 assistant de manager,
  - BTS assistant gestion de PME/PMI,
  - DUT *gestion des entreprises et des administrations*,
 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

by

SL

CP

OR

AF

AM

JN

JCI

**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 assistant gestion de PME/PMI,
- . DUT **gestion des entreprises et des administrations,**

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

ce  
cb  
el

AR  
U

HS  
AM  
JG  
ST

## 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 assistant gestion de PME/PMI complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - DUT *gestion des entreprises et des administrations*,
- 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

*Handwritten signatures and initials on the left side of the page.*

*Handwritten signatures and initials on the right side of the page.*