

COMMISSION PARITAIRE NATIONALE

Convention Collective Nationale des Services de l'Automobile

ACCORD PARITAIRE NATIONAL RELATIF AU RNQSA ET AU RNCSA POUR L'ANNEE 2013

Les organisations soussignées,

Vu les articles 1-23 et 1-23 bis de la Convention collective,

Vu l'accord paritaire national du 15 mai 2007 étendu par arrêté ministériel du 23 décembre 2007, notamment ses articles 4, 5, 7, 8 et 17 relatifs aux décisions paritaires d'actualisation du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA) et du Répertoire National des Certifications des Services de l'Automobile (RNCSA),

Vu la délibération paritaire n°1-12 du 25 janvier 2012,

Considérant que l'instruction des demandes tendant à réformer les qualifications dans le secteur des stations-service doit être poursuivie par l'ANFA,

Considérant que la réforme en cours des certifications délivrées par l'Etat pour l'exercice de l'enseignement de la conduite ne permet pas d'envisager dès le 1^{er} janvier 2013 l'insertion dans le RNQSA de la nouvelle filière « écoles de conduite »,

Après en avoir délibéré en commission paritaire nationale,

Convient de ce qui suit :

Article 1^{er} : Répertoire des certifications

Le RNCSA ci-annexé entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2013.

Article 2 : Répertoire des qualifications

Le début du paragraphe 6 de toutes les fiches du RNQSA est rédigé ainsi : « - soit par obtention d'une des certifications suivantes », ou bien lorsqu'il n'existe qu'une certification : « - soit par obtention de la certification suivante ».

Les 36 fiches de qualification ci-annexées seront incorporées au RNQSA actuel pour constituer le RNQSA 2013, les modifications apportées étant repérées en caractères italiques gras. La présente mise à jour se compose d'une nouvelle fiche (K.C.1.5) et de 35 fiches modifiées consécutivement à l'actualisation du RNCSA.

Article 3 : 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 4 juillet 2012

Organisations professionnelles

FPE
FUCOM
FMAA
UNIDEC
SNCTA
SAPP
C.N.P.A.
G.N.E.S.A.
Conseil National des Professions de l'Automobile

Organisations syndicales de salariés

CGT
CFE
FTM - CGT
FO Rétary
CFE - CBC

REPertoire NATIONAL DES CERTIFICATIONS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE 2013

SÉRIE 1

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 3.

Le titulaire d'une telle certification est donc classé sur cet échelon dès lors :

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation,
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au § 3 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au § 4 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

CAP : Maintenance des véhicules automobiles

- option véhicules particuliers,
- option véhicules industriels,
- option motocycles.

CAP : Réparation des carrosseries

CAP : Peinture en carrosserie

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

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

BEP : Métiers de la relation aux clients et aux usagers

BEP : Métiers des services administratifs

BEPECASER

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

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

Titre professionnel du Ministère chargé de l'emploi : Mécanicien(ne) Réparateur(trice) de Véhicules Industriels

Titre professionnel du Ministère chargé de l'emploi : Mécanicien(ne) Réparateur(trice) Automobile

Titre professionnel du Ministère chargé de l'emploi : Mécanicien(ne) Electricien(ne) Automobile

CQP : Opérateur service rapide

CQP : Mécanicien de maintenance automobile

CQP : Mécanicien de maintenance motocycles

CQP : Mécanicien cycles

CQP : Opérateur maintenance pneumatiques véhicules industriels

CQP : Mécanicien collision

CQP : Tôlier ferreur

CQP : Peintre préparateur

CQP : Magasinier

CQP : Opérateur préparation véhicules

Handwritten signatures and initials:
w, R, CP, TA, DA, G, AD

Handwritten notes:
75, AFal, TA, fm

CQP : Opérateur station-service

CQP : Dépanneur-remorqueur V.L.

CQP : Démonteur automobile

CQP : Agent d'opérations location

CQP : Agent d'exploitation de stationnement

CQP : Mécanicien de maintenance véhicules utilitaires et industriels

SÉRIE 2

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 6.

Le titulaire d'une telle certification est donc classé sur cet échelon dès lors :

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation,
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au § 3 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au § 4 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

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

Mention complémentaire au CAP: Réalisation de circuits oléohydrauliques et pneumatiques

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

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

Bac professionnel : Maintenance des véhicules automobiles

préparé sous statut scolaire

- option: voitures particulières
- option : véhicules industriels
- option : motocycles

Bac professionnel : Réparation des carrosseries

préparé sous statut scolaire

Bac professionnel : Vente

préparé sous statut scolaire

Bac professionnel : Gestion-administration

préparé sous statut scolaire

Bac professionnel : Commerce

préparé sous statut scolaire

Bac professionnel : Accueil – relations clients et usagers

préparé sous statut scolaire

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

Titre professionnel du Ministère chargé de l'emploi : Contrôleur technique automobile

Titre professionnel du Ministère chargé de l'emploi : Technicien(ne) Après-Vente Automobile

cu BA G P RA S

*TA
T.A*

CQP : Démonteur automobile spécialiste
CQP : Opérateur spécialiste service rapide
CQP : Mécanicien spécialiste automobile
CQP : Mécanicien spécialiste motocycles
CQP : Tôlier spécialiste
CQP : Peintre spécialiste
CQP : Magasinier vendeur pièces de rechange et accessoires
CQP : Opérateur spécialiste maintenance pneumatiques véhicules industriels
CQP : Dépanneur-remorqueur P.L.
CQP : Mécanicien spécialiste cycles
CQP : Rénovateur véhicules d'occasion
CQP : Agent d'opérations location spécialiste
CQP : Contrôleur technique VL
CQP : Contrôleur technique PL
CQP : Vendeur motocycles
CQP : Opérateur de stationnement
CQP : Mécanicien spécialiste véhicules utilitaires et industriels
CQP : Electricien spécialiste véhicules utilitaires et industriels
CQP : Metteur en main de véhicule
CQP : Electricien spécialiste automobile

SÉRIE 3

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 9.

Le titulaire d'une telle certification est donc classé sur cet échelon dès lors :

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation,
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au § 3 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au § 4 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

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

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

- option: voitures particulières
- option : véhicules industriels
- option : motocycles

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

Bac professionnel : Vente
préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue

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

Bac professionnel : Commerce
préparé en alternance sous contrat de travail ou en formation continue

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

Titre de l'EPCRA : Commercial en automobile

CQP : Technicien électronicien électricien automobile

CQP : Technicien confirmé motocycles

CQP : Conseiller technique cycles

CQP : Tôlier confirmé

CQP : Peintre confirmé

CQP : Magasinier vendeur confirmé pièces de rechange et accessoires

CQP : Vendeur itinérant pièces de rechange et accessoires

CQP : Vendeur

CQP : Démonteur automobile confirmé

CQP : Technicien confirmé mécanique automobile

CQP : Contrôleur technique confirmé VL

CQP : Contrôleur technique confirmé PL

CQP : Technicien confirmé mécanique véhicules utilitaires et industriels

CQP : Technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels

CQP : Technicien garantie après-vente

SÉRIE 4

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 12.

Le titulaire d'une telle certification est donc classé sur cet échelon dès lors :

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation,
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au § 3 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au § 4 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

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

CQP : Carrossier-peintre

CQP : Technicien expert après-vente automobile

Handwritten signatures and initials at the bottom left of the page, including "AL", "CQP", and "T.A. S. P."

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page, including "SJS", "L. M.", "T.A.", and "P.N."

CQP : Technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels

CQP : Technicien expert après-vente motocycles

CQP : Spécialiste garantie après-vente

SÉRIE 5

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 17.

Le titulaire d'une telle certification est donc classé sur cet échelon dès lors :

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation,
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au § 3 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au § 4 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

CQP : Coordinateur préparation de véhicules de location

CQP : Adjoint au responsable d'exploitation de stationnement

SÉRIE 6

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur l'échelon de référence 20.

Le titulaire d'une telle certification est donc classé sur cet échelon dès lors :

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation,
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au § 3 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Il doit être classé sur un échelon supérieur, si l'emploi confié comporte une extension d'activité telle que citée au § 4 de la fiche ou une activité complémentaire autre.

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

BTS : Après-vente automobile

- option: véhicules particuliers
- option : véhicules industriels
- option : motocycle

BTS : Assistant de manager

BTS : Assistant gestion de PME / PMI

BTS : Comptabilité et gestion des organisations

BTS: négociation et relation client

BTS: management des unités commerciales

BTS: ventes et productions touristiques

DUT : Gestion des entreprises et des administrations

- option finances / comptabilité
- option gestion appliquée aux petites et moyennes organisations (GAPMO)

Handwritten signatures and initials at the bottom left of the page.

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page, including 'AFN', 'SJS', 'L7', 'T.A', and 'CA'.

CQP : Gestionnaire ou Contremaître d'atelier

CQP : Gestionnaire pièces de rechange et accessoires

CQP : Chef d'agence(s) de location

SÉRIE 8

Les certifications visées ci-dessous permettent d'accéder à des qualifications du RNQSA positionnées sur le niveau I A.

Le titulaire d'une telle certification est donc classé sur ce niveau dès lors :

- qu'il est employé dans la spécialisation professionnelle acquise lors de sa formation,
- et qu'il occupe un emploi correspondant aux activités mentionnées au § 3 de la fiche de cette qualification telle que définie au RNQSA.

Le classement du salarié sur le niveau et le degré de classement appropriés sera effectué conformément aux prescriptions des articles 5-02 et 5-03 de la Convention collective.

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

Licence, ou diplôme de niveau équivalent, ou titre homologué au niveau II (de la nomenclature de l'Education Nationale), dans les domaines des sciences et techniques correspondant aux qualifications de branche (niveaux I à IV du R.N.Q.S.A).

Licence professionnelle : maintenance des systèmes pluritechniques, option "organisation et management des services de l'automobile".

DCG

Diplôme d'Ingénieur du CNAM : maintenance de véhicules, option automobile

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

B.A.D.G.E. ESSCA-GNFA : management de la distribution et des services automobiles

Master de l'ESSCA : spécialisation management des réseaux automobiles

CQP : Conseiller des ventes automobile

CQP : Conseiller des ventes sociétés

CQP : Conseiller des ventes véhicules industriels

CQP : Cadre technique d'atelier

CQP : Cadre technique pièces de rechange et accessoires

CQP : Adjoint au chef après-vente ou Responsable d'atelier

CQP : Chef après-vente

CQP : Adjoint au chef des ventes

CQP : Chef des ventes

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

CQP : Chef des ventes pièces de rechange et accessoires

Handwritten signature

Handwritten initials

Handwritten initials

Handwritten notes: 57) AFN, COT, T.A, M

SÉRIE 9

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

BEP : Maintenance des véhicules et des matériels, dominante "véhicules particuliers" ou "véhicules industriels" ou "motocycles"

BEP : Carrosserie

BEP : Vente action marchande

BEP : Métiers du secrétariat

BEP : Métiers de la comptabilité

Mention complémentaire au BEP : Réalisation de circuits oléohydrauliques et pneumatiques

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

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

Bac professionnel : Comptabilité
préparé sous statut scolaire

Bac professionnel : Secrétariat
préparé sous statut scolaire

Titre de l'ANFA : Vendeur automobile

SIGNIFICATION DES SIGLES

ANFA : Association Nationale pour la Formation Automobile

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

BAFM : Brevet d'aptitude à la formation des moniteurs

BEP : Brevet d'Etudes Professionnelles

BEPECASER : Brevet pour l'exercice de la profession d'enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière

BTS : Brevet de Technicien Supérieur

CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle

CNAM : Conservatoire National des Arts et Métiers

CQP : Certificat de Qualification Professionnelle

DCG : Diplôme de comptabilité et de gestion

DUT : Diplôme Universitaire de Technologie

EPCRA : Ecole Professionnelle du Commerce des Réseaux Automobiles

ESCRA : Ecole Supérieure du Commerce des Réseaux Automobiles

ESSCA : Ecole Supérieure des Sciences Commerciales d'Angers

GNFA : Groupement National pour la Formation Automobile

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

Handwritten signatures and initials in the bottom left corner.

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner.

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 :

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

4/ Extensions possibles dans la qualification :

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

5/ Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 3
 - échelons majorés accessibles : 4 / 5
 . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02c 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 automobiles, option VP ou VI ou motocycles,
 . Titre professionnel du Ministère chargé de l'emploi : Mécanicien(ne) réparateur(trice) de véhicules industriels,
 . **Titre professionnel du Ministère chargé de l'emploi : Mécanicien(ne) réparateur(trice) automobile,**
 . **Titre professionnel du Ministère chargé de l'emploi : Mécanicien(ne) électricien(ne) automobile,**
 . CQP mécanicien de maintenance automobile,
 . CQP mécanicien de maintenance motocycles,
 . CQP mécanicien de maintenance véhicules utilitaires et industriels,
 - soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 4).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- *Verticale*
 Vers les qualifications de :
 . mécanicien spécialiste automobile / mécanicien spécialiste motocycle / mécanicien spécialiste VUI (fiche A.6.1)
 . opérateur spécialiste service rapide (fiche A.6.3)

- *Transversale*
 Voir Panorama

llh R
 CA
 TR km 4 9

AFN
 TRJ C9 5R
 T. A.

MÉCANICIEN SPÉCIALISTE AUTOMOBILE
MÉCANICIEN SPÉCIALISTE VÉHICULES UTILITAIRES ET INDUSTRIELS
MÉCANICIEN SPÉCIALISTE MOTOCYCLES

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

Mécanicien spécialiste automobile
 Mécanicien spécialiste véhicules utilitaires et industriels
 Mécanicien spécialiste motocycles

2/ Objet de la qualification :

- réalisation d'activités de maintenance préventive et corrective :
 - Cas des VP et motocycles :
 - . des véhicules
 - Cas des véhicules utilitaires et industriels :
 - . des véhicules et équipements
- dans les deux cas, les activités de maintenance citées incluent un diagnostic de premier niveau de complexité.
- le mécanicien spécialiste peut exercer son activité dans des unités mécaniques, ou spécifiques de maintenance V.O., ou de carrosserie-peinture.

3/ Contenu de la qualification :

- A - Activités techniques
- réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective des véhicules intégrant éventuellement des interventions réglementées :
 - . entretien courant et périodique des véhicules,
 - . diagnostic / dépose-pose / contrôle et réglage d'ensembles mécaniques,
 - réalisation d'interventions incluant un diagnostic de premier niveau de complexité portant sur :
 - . le contrôle / réglage des moteurs thermiques,
 - . les éléments de liaison au sol,
 - pose d'accessoires sur véhicules.
- B - Organisation et gestion de la maintenance
- B.1 - Organisation de la maintenance :
- utilisation de la documentation technique,
 - agencement et entretien du poste de travail /de l'outillage,
 - application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.
- B.2 - Gestion de la maintenance :
- établissement de tout document d'atelier utile,
 - conseils techniques et d'utilisation auprès de la clientèle.
- C - Particularités véhicules industriels et motocycles :
- Véhicules utilitaires et industriels :
- maintenance et réparation d'organes / d'équipements,
- Secteur motocycles :
- assemblage, réglage, contrôle et essai de motocycles neufs visant la préparation à la route,
 - réparation des véhicules d'occasion / réalisation d'essais,
 - contrôle de la partie cycles,
 - soudage et assemblage d'éléments.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- interventions d'un premier niveau de complexité portant sur les systèmes électriques / électroniques / pneumatiques / hydrauliques et optiques assurant la conduite, le confort et la sécurité des véhicules,
- réalisation d'essais,
- dépannage et remorquage, ponctuellement, de véhicules (selon le cas : VL ou VUI).
- Cas du VUI :
 - pose d'équipements spécifiques (hayons / groupes hydrauliques...)
 - réalisation ponctuelle d'aménagements spécifiques (incluant les techniques de soudage et d'assemblage).

5/ Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6
- échelons majorés accessibles : 7 / 8
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02c 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 automobiles, option "VP" ou "VI" ou "motocycles", complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . mention complémentaire :
 - . réalisation de circuits oléohydrauliques et pneumatiques,
 - . ou maintenance des moteurs diesel et de leurs équipements,
 - . ou mise au point électricité et électronique automobile.
 - . bac professionnel maintenance des véhicules automobiles option "VP" ou "VUI" ou "motocycles" (selon le cas), préparé sous statut scolaire,
 - . **Titre professionnel du Ministère chargé de l'emploi : Mécanicien(ne) électricien(ne) automobile, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,**
 - . **Titre professionnel du Ministère chargé de l'emploi : Technicien(ne) après-vente automobile,**
 - . CQP mécanicien spécialiste automobile,
 - . CQP mécanicien spécialiste motocycles,
 - . CQP mécanicien spécialiste véhicules utilitaires et industriels,

Handwritten signatures and initials at the bottom left of the page.

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page, including the name T. 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

Vers les qualifications de :

- 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

Handwritten notes in blue ink at the bottom left, including initials and symbols: CR, a large stylized symbol, RA, and a lightning bolt symbol.

Handwritten notes in black ink at the bottom right, including initials and text: AFH, Lg, T. A. SM.

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 :

B1 - 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.

B2 - 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. 3.02c de la convention collective).

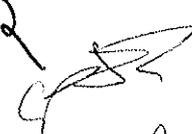
6/ Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - . CAP maintenance des véhicules, option "VP", complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . mention complémentaire,
 - . maintenance des moteurs diesels et de leurs équipements,
 - . ou mise au point électricité et électronique automobile,
 - . bac professionnel maintenance des véhicules automobiles, option "VP", préparé sous statut scolaire,
 - . **Titre professionnel du Ministère chargé de l'emploi : Technicien(ne) après-vente 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*
Vers les qualifications de :
 - . technicien électricien électronique automobile (fiche A.9.2)
 - . technicien confirmé mécanique automobile (fiche A.9.1)
 - . technicien garantie après-vente (fiche A.9.6)
- *Transversale*
Voir Panorama

cc

QR

 RA

RA

RA

RA

RA

RA
 RA
 T.A.

SPECIALISTE 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 :

3.1 - L'ensemble des activités inhérentes aux prises en charge des garanties après-vente, selon les procédures définies.

3.2 - 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 :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de l'automobile :

- . bac professionnel maintenance des véhicules automobiles, option voitures particulières,
- . bac professionnel réparation des carrosseries,
- . bac professionnel vente,
- . bac professionnel commerce,

} 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*

Vers les qualifications de :

- . chef d'équipe atelier (fiche A.20.1)

- *Transversale*

Voir Panorama

LL

R
 CP
 TA
 RA
 F
 G

A.12.6
 L3
 T. A. fr
 JCF

RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE - CHEF D'ÉQUIPE ATELIER - CHEF D'ÉQUIPE MOTOCYCLES

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

Réceptionnaire après-vente
 Chef d'équipe atelier
 Chef d'équipe motocycles

2/ **Objet de la qualification :**

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

3/ **Contenu de la qualification :**

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

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

A2 - Activités liées à la gestion de la maintenance :

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

Particularités : le 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.

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 :**

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 :

- 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.02c 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 après-vente automobile, option "VP", "VI" ou "motocycle",
 - . *Brevet de maîtrise : Réparateur-gestionnaire en maintenance automobile,*
 - . CQP chef d'équipe atelier,
 - . CQP chef d'équipe motocycles,
 - . CQP réceptionnaire 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).

Handwritten signatures and initials:
 PR, G, T, RW, P, S

Handwritten signatures and initials:
 Hous, L, S, T.A., S

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- *Verticale*

Vers les qualifications de :

- gestionnaire d'atelier / contremaître d'atelier (fiche A.23.1)
- cadre technique d'atelier (fiche A.C.I.1)

- *Transversale*

Voir Panorama

u
R
C
TR
RA
P
G

52)
A.23.1
C.A. en
T.A.

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.02c 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 automobiles, option V.I., complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . *Brevet de maîtrise : Réparateur-gestionnaire en maintenance automobile*,
 - . CQP technicien expert après-vente automobile,
 - . 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*
Vers les qualifications de :
 - . gestionnaire d'atelier / contremaître d'atelier (fiche A.23.1)
 - . cadre technique d'atelier (fiche A.C.I.1)
- *Transversale*
Voir Panorama

SL

BR

SCJ

ASW
LH
T.A.

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 maintenance des systèmes pluritechniques, option "organisation et 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 : Maintenance de véhicules, option automobile,
 - . 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*
Vers qualifications de :
 - . adjoint au chef après-vente / responsable d'atelier (fiche A.C.II.1)
 - . chef après-vente (fiche A.C.III.1)
- *Transversale*
Voir Panorama

AL

BR

CP

TR

RMA

AD S

 AF
 CA
 CH
 T.A

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 maintenance des systèmes pluritechniques, option "organisation et 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 : Maintenance de véhicules, option automobile,
 - . 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*
Vers qualification de :
 - . chef après-vente (fiche A.C.III.1)
- *Transversale*
Voir Panorama

Handwritten signatures and initials at the bottom left of the page, including 'AR', 'CB', 'RW', and 'P S'.

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page, including 'Abouf', 'Lor', 'T. A.', and 'SOS'.

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 maintenance des systèmes pluritechniques, option "organisation et 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 : Maintenance de véhicules, option automobile,
 - CQP chef après-vente,
- soit par obtention du B.A.D.G.E. ESSCA-GNFA management 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*
Vers qualification de :
 - cadre dirigeant (fiche Z.C.IV.1), sous appellation spécifique d'entreprise
- *Transversale*
Voir Panorama

CL

AR

TR

RH

JP S

AR
SJS
L
T.A. SA

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 : Maintenance de véhicules, option automobile,
 - . 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*
Vers qualifications de :
 - . adjoint au chef après-vente / responsable d'atelier (fiche B.C.II.1)
 - . chef après-vente (fiche B.C.III.1)
- *Transversale*
Voir Panorama

AR
 Co
 ad
 T2
 RH
 JP
 G

AR
 L9
 T.A.
 M

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 : Maintenance de véhicules, option automobile,
 - . 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*
Vers qualification de :
 - . chef après-vente (fiche B.C.III.1)
- *Transversale*
Voir Panorama

Handwritten signatures and initials: *GA*, *ce*, *CF*, *RA*, *PA*, *S*

Handwritten signatures and initials: *ASW*, *LS*, *LA*, *SA*, *T.A.*

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 : Maintenance de véhicules, option automobile,
 - . CQP chef après-vente,
- soit par obtention du B.A.D.G.E. ESSCA-GNFA management 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*
Vers qualification de :
 - . cadre dirigeant (fiche Z.C.IV.1), sous appellation spécifique d'entreprise
- *Transversale*
Voir Panorama

Handwritten signatures and initials:
 R
 CP
 [Signature]

Handwritten initials:
 CR
 BT
 [Signature]
 E

Handwritten initials:
 AS
 [Signature]
 T.A.

CONSEILLER DES VENTES

1/ Dénomination de la qualification :

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

2/ Objet de la qualification :

Le conseiller des ventes réalise l'ensemble des activités concourant d'une part à la commercialisation des véhicules et produits périphériques et d'autre part à la reprise des véhicules d'occasion.
Il organise librement son emploi du temps.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation des produits et services

A.1 - Ensemble des titulaires de la qualification, quel que soit le type d'emploi :

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

- prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- commercialisation des véhicules,
- vente de financement et de produits périphériques,
- suivi du réseau secondaire / intermédiaire,
- suivi de la livraison du(des) véhicule(s) au client.

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

- estimation physique de véhicules d'occasion / détermination de leur valeur,
- négociation de la valeur de reprise.

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

- 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, estimation de la rentabilité d'une opération, négociation du prix d'achat des véhicules, conseils à la force de vente en vue d'optimiser ses ventes...

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,
- participation à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise,
- tutorat de jeunes en formation alternée,
- traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- application des procédures qualité en vigueur dans 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 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 vente :

- BTS négociation et relation client,
 - BTS management des unités commerciales
- } 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 conseiller des ventes automobile
 - CQP conseiller des ventes sociétés

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

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- *Verticale*

Vers les qualifications de :

- adjoint chef des ventes (fiche C.C.II.1)
- chef des ventes (fiche C.C.III.1)

- *Transversale*

Voir Panorama

cl

R
C.C.I.I

13

13

13

13
CH
T.A.

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 deux types d'activités qui se répartissent différemment selon la taille et l'organisation de l'entreprise :

- l'ensemble des activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules neufs ou occasions ainsi qu'à la reprise des véhicules d'occasion.
- en appui d'un responsable hiérarchique, la gestion et le suivi de l'activité vente des véhicules neufs ou occasions ainsi que l'animation de l'équipe commerciale.

3/ Contenu de la qualification :

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

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

- prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- commercialisation des véhicules,
- vente de financement et de produits périphériques.

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

- estimation physique du véhicule d'occasion et détermination de sa valeur
- négociation de la valeur de reprise du véhicule d'occasion
- gestion administrative et organisation des activités de commercialisation,
- gestion et animation de point relais.

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

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

- appui aux conseillers commerciaux ou aux vendeurs dans leur activité vente,
- tutorat de jeunes en formation alternée,
- suivi de l'activité de conseillers commerciaux,
- participation à la gestion du stock des véhicules neufs et occasions,
- participation à la mise en œuvre et au suivi du plan d'actions commerciales,
- participation à l'élaboration et au suivi du plan de formation 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/ 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 vente :

- . Titre de l'ISCAM : *manager* commercial de la distribution automobile
- . CQP adjoint au chef des ventes,
- . CQP attaché commercial ou conseiller des ventes,

} complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3

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

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

Vers la qualification de :

- . chef des ventes (fiche C.C.III.1)

- *Transversale*

Voir Panorama

CADRE TECHNIQUE PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES**1/ Dénomination de la qualification :**

Cadre technique P.R.A.

2/ Objet de la qualification :

Le cadre technique PRA 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 PRA,
 - . 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 PRA :

- suivi des objectifs,
- appui aux collaborateurs de l'activité PRA,
- 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 PRA.

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 maintenance des systèmes pluritechniques, option "organisation et 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 PRA,
- 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*

Vers qualifications de :

- . 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

LW

R
cl
T.A

T.A

T.A
T.A
T.A

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 PRA 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 maintenance des systèmes pluritechniques, option "organisation et 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 PRA 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

- Vers la fonction de :
 - . chef des ventes P.R.A. (fiche D.C.III.1)

• Transversale

Voir Panorama

AL

RA
 [Signature]
 RA
 [Signature]

J11
 [Signature]
 T.A.

CHEF DES VENTES PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES**1/ Dénomination de la qualification :**

Chef des ventes PRA

2/ Objet de la qualification :

Le chef des ventes PRA 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 PRA, 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 PRA.

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 maintenance des systèmes pluritechniques, option "organisation et 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 PRA,
- soit par obtention du B.A.D.G.E. ESSCA-GNFA management 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**

Vers la fonction de :

- . 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

Handwritten signatures and initials:
 A large signature in blue ink at the top left.
 Several smaller signatures and initials in blue and black ink below it, including what looks like 'R', 'P', 'M', 'A', 'I', 'G'.

Handwritten initials and text:
 'JES' followed by 'ABZ', 'LA', 'SA', 'T.A.' in various orientations.

**RESPONSABLE D'UNITÉ(S) D'ENSEIGNEMENT DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE
ET/OU DE LA CONDUITE**

1/ Dénomination de la qualification :

Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et/ou 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,
- Etablissement / transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial,
- Classement / mise à jour de la documentation professionnelle,
- Etablissement 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,
- Elaboration et mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Etablissement 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

- par obtention du CQP Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et/ou de la conduite (à créer),
- 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

eu

AR *CP* *RA* *9* *4*

AR
STI *Co* *SA*
T.A.

EMPLOYÉ(E) ADMINISTRATIF(VE)**1/ Dénomination de la qualification :**

Employé(e) administratif(ve)

2/ Objet de la qualification :

L'employé(e) administratif(ve) 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. 3.02c 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 :
 - *BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers*
 - *BEP métiers des services administratifs*
- 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*
 - Vers qualifications de :
 - . secrétaire (fiche M.6.1)
 - . secrétaire confirmé(e) (fiche M.9.1)
- *Transversale*
 - Voir Panorama

CL

AR

RA

SG

SEJ
L. M. S. L.
T. A.

SECRÉTAIRE

1/ Dénomination de la qualification :

Secrétaire

2/ Objet de la qualification :

Le(la) 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. 3.02c 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 :
 - . BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers ou BEP métiers des services administratifs complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . *bac professionnel gestion-administration,*
 - . *bac professionnel accueil-relations clients et usagers,*
 } 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*
Vers qualifications de :
 - . secrétaire confirmée (fiche M.9.1)
 - . assistant(e) de direction / chef de groupe administratif (fiche M.20.1)
- *Transversale*
Voir Panorama

Handwritten signatures and initials:
 A large signature on the left, followed by several smaller initials and signatures, including what appears to be "PT" and "4".

Handwritten notes:
 dans
 30) Log. EL
 T.A. EL

SECRÉTAIRE CONFIRMÉ(E)**1/ Dénomination de la qualification :**

Secrétaire confirmé(e)

2/ Objet de la qualification :

La secrétaire confirmée 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. 3.02c 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 :

<ul style="list-style-type: none"> . <i>bac professionnel gestion-administration</i>, . <i>bac professionnel accueil-relations clients et usagers</i>, 	}	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*
Vers la qualification de :
 - . assistant(e) de direction / chef de groupe administratif (fiche M.20.1)
- *Transversale*
Voir Panorama

u


 BA
 4


 JU L4
 T.A. 872

ASSISTANT(E) DE DIRECTION
CHEF DE GROUPE ADMINISTRATIF

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

Assistant(e) de direction
Chef de groupe administratif

2/ Objet de la qualification :

L'assistant(e) de direction organise et coordonne, pour un supérieur hiérarchique, la transmission et la rédaction des informations du service. Il(elle) assure également l'ensemble des activités d'un secrétariat.

Le(la) chef de groupe administratif coordonne l'activité d'une équipe secrétariat.

3/ Contenu de la qualification :**A - Particularités :** assistant(e) 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.02c de la convention collective).

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

- 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*
Vers qualifications de :
 - . gestionnaire (fiche Z.23.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise
- *Transversale*
Voir Panorama

al

AR *CP* *S* *SR* *KNT* *4* *5*

AR
CP
T.A *SK*

EMPLOYÉ(E) DE COMPTABILITÉ**1/ Dénomination de la qualification :**

Employé(e) de comptabilité

2/ Objet de la qualification :

L'employé(e) 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. 3.02c 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 ou du secrétariat :
 - . *BEP métiers des services administratifs*
 - . *BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers*
- 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*
Vers qualifications de :
 - . comptable (fiche N.6.1)
 - . comptable confirmé(e) (fiche N.9.1)
- *Transversale*
Voir Panorama

L

R

S

R

P

A
 S
 L
 T. A
 S

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. 3.02c 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 ou du secrétariat :
 - . BEP métiers des services administratifs ou BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . *bac professionnel gestion-administration*, 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*
Vers qualifications de :
 - . comptable confirmé (fiche N.9.1)
 - . chef de groupe de comptabilité (fiche N.20.1)
- *Transversale*
Voir Panorama

CC

AR

RLT

PL

AFal
SOS
L07
T.A.

COMPTABLE CONFIRMÉ(E)**1/ Dénomination de la qualification :**

Comptable confirmé(e)

2/ Objet de la qualification :

Le(la) comptable confirmé(e) 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. 3.02c 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 gestion-administration*, 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*
Vers qualifications ou fonction de :
 - . chef de groupe de comptabilité (fiche N.20.1)
 - . gestionnaire de comptabilité (fiche N.23.1)
- *Transversale*
Voir Panorama

cl

RR

RH

IF G

SR) AB
L9
T.A. SR

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.02c 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 comptabilité :
 - . BTS comptabilité et gestion des organisations,
 - . 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**

Vers les qualifications de :

- . gestionnaire de comptabilité (fiche N.23.1)
- . cadre de comptabilité (fiche N.C.I.1)

- Transversale

Voir Panorama

all

OR

CP

KA

4

321

AS
L
T.A.

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 :

- 3.1 - 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...),
- 3.2 - 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.02c 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 comptabilité :

<ul style="list-style-type: none"> . BTS comptabilité et gestion des organisations . BTS assistant gestion de PME/PMI . DUT gestion des entreprises et des administrations, , 	}	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*
Vers qualifications de :
 - . 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 signature

Handwritten signatures and initials: CR, AS, KA

Handwritten initials: JG

Handwritten initials: AFAC, JG, T.A.

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 :

- 3.1 - 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 ;
- 3.2 - 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/ 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 de la certification suivante :
 - . D.C.G. (diplôme de comptabilité et de gestion), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale

Vers qualifications de :

- . adjoint au chef de comptabilité / responsable de comptabilité (fiche N.C.II.1)
- . chef de comptabilité (fiche N.C.III.1)

- Transversale

Voir Panorama

cd

GA



KA

fy

AVX
 JU C4
 T.A.

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/ 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 de la certification suivante :
 - . D.C.G. (diplôme de comptabilité et de gestion), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale

Vers la qualification de :

- . chef de comptabilité (fiche N.C.III.1)

- Transversale

Voir Panorama

cc

R

 (12)

RA


AS
 JS
 L. A.
 T. A.

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/ 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 de la certification suivante :
 - . D.C.G. (diplôme de comptabilité et de gestion), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

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

Vers la qualification de :

- . cadre dirigeant (fiche Z.C.IV.1), sous appellation d'emploi spécifique à l'entreprise (par exemple, responsable administratif et financier).

- Transversale

Voir Panorama

W

RRP

W
KAT
49

SCS
T.A.

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-9 "Assistant de chef de service" - Cadre expert) 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/ 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, correspondant au domaine d'activité :
 - . licence 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*
Vers la fonction de :
 - . cadre expert / adjoint au chef de service / (fiche Z.C.II.1)
- *Transversale*
Voir Panorama

LH

R
LH
T2
PHP
SJW
AS
LH
T.A.

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/ 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, correspondant au domaine d'activité :
 - . licence 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*

Vers la qualification de :

- . chef de service (fiche Z.C.III.1)

- *Transversale*

Voir Panorama

UL

CR
SP
AS

CR
RA
P
Y

ABN
SU
LA
T.A.

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/ 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 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.

6/ Modes d'accès à la qualification

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, correspondant au domaine d'activité :
 - . licence 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).

ul

GR
CP

SP

G

TR

RA

AGT
30
Luy
T.A.