

BRANCHE DISTRIBUTEURS CONSEILS HORS DOMICILE CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE IDCC 1536



**CLASSIFICATION
DES EMPLOIS**
GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

SOMMAIRE

Préambule	3
Les principes généraux de la classification	4
Les modalités d'application de l'accord	6
La notification aux salariés	7
Le positionnement de l'emploi : le NIVEAU	8
Le positionnement du titulaire de l'emploi : l'ECHELON	19
Des exemples de pesées pour différents postes	20
Annexe :	
• mise à disposition d'un fichier Excel permettant de réaliser des pesées	34

PRÉAMBULE

Les partenaires sociaux de la branche ont souhaité moderniser le système de classification des emplois de la branche des Distributeurs Conseils Hors Domicile.

Ils ont signé à cette fin *l'accord 2021/2 du 14 décembre 2021 sur la nouvelle classification et sur les salaires minima conventionnels - Annexe 1 de la Convention Collective – Avenant portant révision de l'Accord du 24 avril 2007 sur le système de classification conventionnel.*

Le présent guide méthodologique s'adresse aux salariés et aux entreprises relevant de la convention collective nationale des Distributeurs Conseils Hors Domicile (IDCC 1536).

Il vise à accompagner la mise en œuvre de la grille révisée de la classification des emplois.

Le nouveau système de classification vise à :



PERMETTRE DE MIEUX TENIR COMPTE DES SPÉCIFICITÉS

des entreprises de la branche, de l'hétérogénéité des organisations de travail et des contours de poste.



PRENDRE EN COMPTE LA DIVERSITÉ DES POSTES

dans les TPE/PME de la branche, un salarié pouvant exercer des missions qui relèvent de métiers/emplois repères différents.



FACILITER L'ÉVOLUTION

des salariés au sein d'une filière d'emplois et de leur entreprise.



FAVORISER LA RECONNAISSANCE

des capacités requises (responsabilité et compétences) et des différents niveaux de maîtrise des emplois.

Les partenaires sociaux de la branche ont voulu maintenir un système de classification simple et lisible, pouvant être utilisé comme un véritable outil dynamique de gestion des ressources humaines.

Ils ont ainsi introduit un système de « pesée » des exigences de l'emploi, sur la base de critères classants, aboutissant à un positionnement par niveaux ; puis conserver une valorisation par échelons, en fonction de la maîtrise des compétences requises de l'emploi occupé.



Ce guide méthodologique, à vocation **uniquement pédagogique**, a été élaboré par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) de la branche des DCHD.



Ce guide a été financé par OPCO Mobilités dans le respect des règles de fonctionnement des OPCO, fixées contractuellement avec la Direction générale de l'emploi et de la formation professionnelle, en vigueur à la date de sa création.



N'ayant pas de portée juridique, c'est l'accord 2021/2 du 14 décembre 2021 susvisé qui fait foi.



En aucun cas le contenu du présent guide ne peut être opposé aux termes de cet accord.

1 LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA CLASSIFICATION

La méthodologie de classification conventionnelle des emplois repose sur un double système de classement, par niveau et par échelon :

LE NIVEAU

reconnaissant les degrés d'exigences requises de l'emploi en termes de responsabilités et compétences. Les niveaux sont définis sur la base de **critères classants** à partir d'un système de pesée

L'ÉCHELON

mesurant la **maîtrise** dans l'emploi. L'échelon reconnaît les compétences et aptitudes propres du titulaire de l'emploi au niveau de son entreprise.

La classification des emplois vise à traiter chaque emploi pour l'évaluer afin de définir un positionnement pour chacun d'entre eux.

Pour la détermination du niveau, il s'agit tout d'abord de positionner l'emploi et non la personne qui occupe cet emploi, c'est-à-dire que le positionnement dans la grille doit tenir compte des exigences et compétences requises par l'emploi, indépendamment des compétences détenues par ailleurs par la personne titulaire de l'emploi.



ASTUCE :

Il est souvent difficile dans la pratique de distinguer les compétences détenues par le titulaire, des exigences de l'emploi qu'il occupe. Pour faciliter ce travail, une astuce : ne pas réfléchir au titulaire qui exerce l'emploi, mais à ce que l'on exigerait idéalement, en termes de compétences, d'une nouvelle personne recrutée pour cet emploi.

On pèse prioritairement les compétences **significatives** et **durablement mobilisées** dans l'emploi.

Les compétences à prendre en considération doivent être à la fois :

significatives

Il est conseillé de se concentrer en priorité sur les missions significatives, à savoir le cœur des missions de l'emploi, celles qui le caractérisent fondamentalement et qui font la différence avec les autres emplois. Il est ainsi préférable d'écarter les missions accessoires ou réalisées ponctuellement pour effectuer la pesée des compétences requises.

Cependant, si la détention d'une compétence, associée à une mission accessoire, est fondamentale pour être en mesure de tenir l'emploi, et ce même si elle est mobilisée rarement, alors il convient de la peser.

pérennes

L'attribution d'une tâche de façon ponctuelle (dans le cadre d'une mutation temporaire pendant l'absence d'un collègue par exemple), si elle n'est pas définie par l'emploi et n'est pas réattribuée régulièrement ou périodiquement, ne fait pas l'objet d'une évolution de la pesée pour la détermination du niveau.

USAGE DE LA CLASSIFICATION

Une fois le positionnement de l'emploi (NIVEAU) effectué et l'évaluation de la maîtrise de celui-ci par le titulaire (ECHELON) déterminée, il convient de **vérifier que la rémunération du titulaire est au moins égale au salaire minimum conventionnel** fixé par la Convention Collective Nationale de la branche (cf. Titre 2 de l'accord susvisé) et actualisé régulièrement.

La grille de classification est également utilisée pour **déterminer le rattachement du titulaire à l'une des 3 catégories professionnelles** définies comme suit :

- les ouvriers et employés : NIVEAU I et II
- les techniciens et agents de maîtrise : NIVEAU III et IV
- les ingénieurs et cadres : NIVEAU V et VI

Tout en capitalisant sur ses grands principes, la révision de la classification introduit certains changements par rapport à la classification précédente :

- le positionnement des emplois est déterminé par un NIVEAU ;
- la détermination du NIVEAU est basée sur 4 critères classants :



TECHNICITÉ



AUTONOMIE



ANIMATION



RELATIONS INTERNES / EXTERNE

- le critère classant CONNAISSANCE évolue en critère **TECHNICITÉ** qui s'appuie sur les savoir-faire professionnels requis par les emplois ;
- les 3 autres critères classants : **AUTONOMIE**, **ANIMATION** et **RELATIONS EXTERNES/ INTERNES** demeurent ;
- chaque critère classant est décliné en **6 degrés d'exigence** qui ont été précisés.
- Le stade de maîtrise de l'emploi par le titulaire reste déterminé par un **ECHELON** ;
 - **un 4e échelon est créé** pour mieux prendre en compte la progression par le titulaire dans la maîtrise de son emploi.

2 MODALITÉ D'APPLICATION DE L'ACCORD DE CLASSIFICATION

L'accord entre en vigueur à compter du premier jour du mois civil suivant celui de la date de parution de l'arrêté d'extension au Journal Officiel.

Toutefois, et sous réserve des dispositions du dernier alinéa de l'article L.2253-1 du Code du travail, les entreprises de la branche disposeront d'un **délai de 18 mois pour mettre en adéquation la classification en vigueur dans l'entreprise avec l'accord 2021/2.**

À l'issue de cette période transitoire, la classification révisée s'applique pleinement et obligatoirement, avec la grille des salaires minima conventionnels en vigueur sur la période concernée (cf. Titre 2 de l'accord susvisé).

-> Pendant la période transitoire, et jusqu'à la notification aux salariés de leur nouveau positionnement conventionnel, les entreprises pourront par exception continuer d'appliquer l'ancien système de classification issu de l'accord du 24 avril 2007.



Nécessité de procéder à un nouveau positionnement de tous les emplois

La mise en place de ce nouveau dispositif de classification constitue une opportunité pour mettre à jour l'ensemble des fiches emplois (fiches de poste) en ajustant celles qui n'auraient pas fait l'objet d'une réévaluation récente ou d'une formalisation précise.

Par ailleurs, bien que le système révisé conserve un classement par niveau, un nouvel examen du positionnement des emplois est nécessaire en raison du changement de règles de détermination de celui-ci (mise en place du score) et de la redéfinition des critères classants.

- Ces modifications peuvent en effet conduire à un changement de positionnement de certains emplois (changement de niveau) ou un changement de positionnement du degré de maîtrise du titulaire (changement d'échelon).
- La classification permet de vérifier l'adéquation des rémunérations réelles avec les salaires minima conventionnels fixés par la CPPNIC, selon le principe qu'elles doivent leur être au moins égales.
- La rémunération réelle ne doit pas conduire à surévaluer le niveau de l'emploi ou l'échelon du titulaire : le principe fondamental des classifications est celui d'une valorisation de l'emploi en fonction de ses exigences objectives de compétences et de responsabilités, et non pas une indexation aux rémunérations réelles des salariés titulaires.



Garantie de la rémunération et de la catégorie socioprofessionnelle des salariés

L'application de la nouvelle classification ne peut conduire pour aucun salarié titulaire, pour un travail équivalent, à une réduction de sa rémunération, y compris primes et avantages de toute nature.

- En outre la modification afférente du niveau de l'emploi et de l'échelon du salarié titulaire ne peut en aucun cas être considérée comme une perte d'avantage acquis pour le(s) salarié(s) concerné(s).
Un salarié déjà en poste ne peut pas être déclassé.
- Même si la pesée de son emploi fait apparaître qu'il aurait un statut inférieur avec la classification révisée, il conserve son statut.
- Cependant si un nouveau salarié est amené à occuper le même emploi que le salarié déjà en place, le statut de ce nouveau salarié sera celui du résultat de la nouvelle pesée.
- Si le statut acquis par la nouvelle valorisation de l'emploi est supérieur à l'ancien, le salarié change effectivement de statut.

3 FORMALISME DE LA MISE EN OEUVRE : NOTIFICATION

Chaque salarié doit être notifié par écrit du niveau et de l'échelon correspondant à son emploi dans la nouvelle grille de classification.



En cas de contestation, le salarié dispose d'un délai d'un mois à compter de la notification qui lui est faite pour faire parvenir par écrit à l'employeur les motifs de son désaccord.

- La direction de l'entreprise dispose d'un délai d'un mois pour répondre à la contestation du salarié sur les raisons objectives du positionnement retenu.
- Un échange devra être organisé entre le salarié et la direction de l'entreprise ou le service des ressources humaines, sur ce désaccord dans le délai d'un mois à compter de la réponse de l'entreprise adressée au salarié.

Le salarié et l'employeur échangeront dans le cadre d'un entretien et tenteront de trouver un accord sur le positionnement à retenir.

Dans les entreprises non dotées d'un CSE, tout désaccord persistant avec la direction pourra être porté devant la Commission paritaire permanente de négociation, d'interprétation et de conciliation de la branche prévue à l'article 1.7 de la convention collective nationale qui rendra un avis sur le positionnement.

Le positionnement des salariés en fonction des dispositions du présent accord de branche, et le cas échéant après avis de la commission restreinte, du CSE ou de la commission de branche, est du ressort de la responsabilité de l'employeur.



4 POSITIONNEMENT DES EMPLOIS : COMMENT DÉFINIR LE NIVEAU

L'objectif est de cerner l'ensemble des missions et activités des emplois au sein de l'entreprise et, pour chacune d'entre elles, les compétences requises pour être en mesure de les assurer.

- 📌 Il s'agit de peser les emplois, c'est-à-dire d'effectuer une pesée par fiche de poste et non par titulaire.
- 📌 Si, au sein de l'entreprise, plusieurs salariés occupent exactement le même emploi, l'emploi fait l'objet d'une seule pesée : le **NIVEAU** de ces salariés sera donc le même.

Il convient de partir des compétences/responsabilités les plus élevées requises, par l'emploi.

Celles-ci détermineront le degré d'exigence de chaque critère classant, dès lors qu'elles sont significatives et pérennes.



ASTUCE :

Une technique rapide de pesée consiste à sélectionner dans la fiche de poste la compétence et/ou responsabilité la plus exigeante de chacun des 4 critères classants (par un surligneur par exemple, d'une couleur distincte pour chacun des critères le cas échéant).



IMPORTANT :

Un salarié déjà en poste ne peut pas être déclassé.

Même si la pesée de son emploi fait apparaître qu'il aurait un statut inférieur avec la classification révisée, il conserve son statut.

Cependant, si un nouveau salarié est amené à occuper le même emploi que le salarié déjà en place, le statut de ce nouveau salarié sera celui du résultat de la nouvelle pesée.

Si le statut acquis par la nouvelle valorisation de l'emploi est supérieur à l'ancien, le salarié change effectivement de statut.

ÉTAPE 1

S'appuyer sur des fiches de poste (ou fiches emploi) pour qualifier objectivement les critères classants que l'on va peser.

Tout emploi identifié au sein d'une entreprise fait l'objet d'une fiche de poste établie par l'employeur définissant les fonctions du salarié.

L'emploi identifié peut être rattaché à une filière métiers ainsi qu'à un emploi repère, fixés conventionnellement.

📌 La filière métiers et l'emploi repère constituent des outils pour les entreprises et les salariés de la branche permettant de servir de base à l'élaboration d'une fiche de poste.

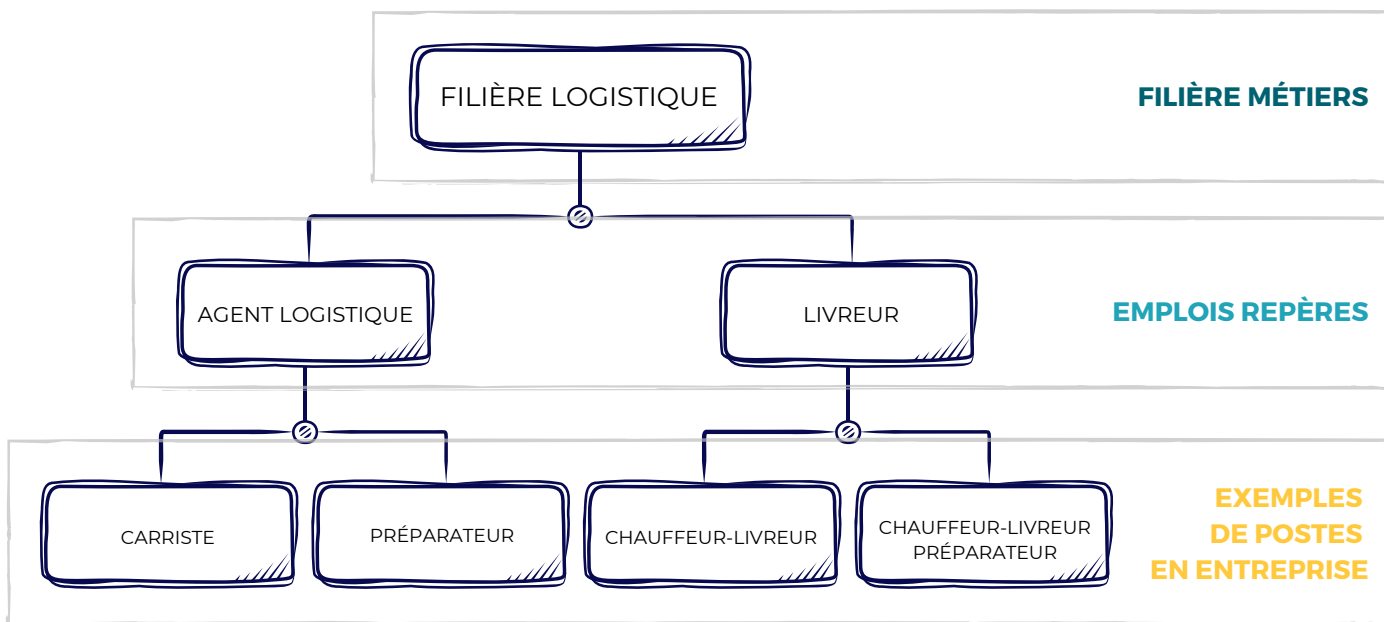
Définitions

FILIERE MÉTIERS = Regroupe un ensemble d'emplois qui concourent à la même finalité

EMPLOI REPÈRE = Regroupe les emplois mobilisant des activités de même nature

FICHE EMPLOI / FICHE DE POSTE = Recense les fonctions, tâches, activités réellement exercées dans l'entreprise

Exemple filière logistique :



Actualisation et évolution des descriptions d'emplois (fiches de poste)

Les descriptions des emplois sont propres à chaque entreprise et réalisées à un instant T.

Or, l'environnement de l'entreprise évolue. Ces évolutions peuvent toucher plus ou moins les contenus ou les finalités des emplois nécessitant alors des ajustements.

L'actualisation des descriptions des emplois doit faire l'objet d'un réexamen toutes les fois que l'emploi évolue et/ou de façon périodique afin de garantir une gestion efficiente des emplois et des compétences.

La liste des filières métiers et des emplois repères, fixée conventionnellement, est à date, la suivante et figure sur le site de l'Observatoire des métiers DCHD (<http://www.observatoire-dchd.fr>):



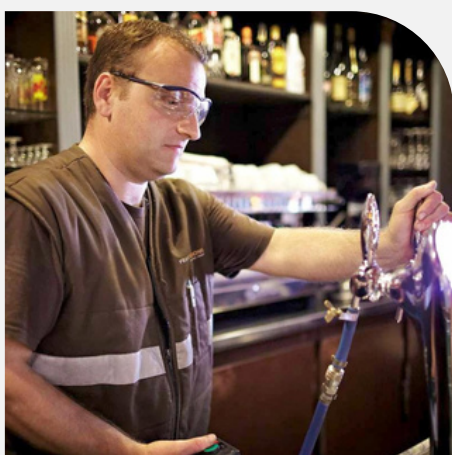
Filière logistique

Responsable logistique
Responsable entrepôt
Responsable distribution
Livreur
Approvisionneur
Agent logistique



Filière commerciale

Vendeur en magasin
Responsable commercial
Conseiller commercial spécialiste
Conseiller commercial HD
Conseiller commercial HD itinérant
Chargé de l'administration des ventes



Filière technique

Technicien conseil hors domicile
Responsable technique



Filière support

Responsable d'entreprise
Responsable informatique
Chargé des Ressources humaines
Chargé de gestion comptabilité
Assistant administratif

ÉTAPE 2

Identifier, pour chacun des 4 critères classants, le degré qui correspond le mieux à l'exigence de l'emploi.

Les exigences de l'emploi, en termes de responsabilités et de compétences, sont appréciées au regard de 4 **CRITÈRES CLASSANTS** définis comme suit :



AUTONOMIE :

ce critère recouvre le degré d'initiative exigé par l'emploi, le niveau de latitude et de marge de manœuvre laissée au salarié dans l'emploi (par exemple, dans l'organisation du travail, dans la prise de décision).



TECHNICITÉ :

ce critère définit le degré de complexité des tâches de l'emploi et le niveau global des connaissances utiles pour garantir une aisance dans l'emploi



ANIMATION :

ce critère recouvre la nature du rôle auprès des autres salariés de l'entreprise en matière d'animation interne d'équipe et l'exercice de responsabilités managériales de l'emploi visé, qu'il s'agisse d'encadrement avec ou sans pouvoir hiérarchique.



RELATIONS EXTERNES/INTERNES :

ce critère recouvre les exigences relationnelles de l'emploi, tant envers des acteurs internes qu'externes (apprenants, clients, fournisseurs, partenaires).

Chaque critère classant est ensuite décliné en 6 DEGRÉS D'EXIGENCES

La rédaction des degrés d'exigence ne contient volontairement pas d'exemples concrets. Ils doivent être applicables à n'importe quel emploi, de n'importe quelle filière (logistique, commerciale, etc.) et de n'importe quelle entreprise de la branche.

Exemple : pour le critère Technicité, il n'est pas précisé la nature des connaissances pouvant être exigées, car pour un emploi de conseiller commercial, il s'agira notamment de connaître les techniques de ventes ; alors que pour un emploi d'agent comptable, il s'agira de disposer de connaissances comptables, etc.

Chaque critère est indépendant des autres et permet d'évaluer des natures de compétences distinctes et complémentaires. C'est pourquoi il ne faut pas chercher à attribuer un même degré d'exigence sur l'ensemble des critères.

Par exemple, certains emplois peuvent exiger une forte animation mais un faible niveau de technicité.

L'affectation à l'un des 6 degrés pour chaque critère classant doit être réalisée avec la plus grande rigueur, de manière la plus objective possible et homogène entre les différents emplois que l'on pèse.

DÉTERMINATION DU DEGRÉ D'EXIGENCE PAR CRITÈRE :

Dans les tableaux qui suivent, sont indiqués en gras les éléments de définition sur lesquels s'opère un « basculement » significatif d'un degré à l'autre pour chaque critère classant.



IMPORTANT :

Il ne faut retenir un degré que si l'intégralité des conditions qui le décrivent sont réunies.

📌 Si une seule condition n'est pas atteinte, c'est le degré juste inférieur qui est retenu.



LES 6 DEGRÉS D'EXIGENCE DU CRITÈRE CLASSANT : AUTONOMIE

	AUTONOMIE	
DEGRÉ 1	Dans le cadre d'instructions définies , applique les modes opératoires et s'organise pour réaliser son travail.	1 POINT
DEGRÉ 2	Dans le cadre d'instructions définies , est en mesure de choisir parmi les modes opératoires, voire de les adapter en cas de situations imprévues, et d'émettre des diagnostics simples sur des dysfonctionnements.	2 POINTS
DEGRÉ 3	Dans le cadre de directives générales fixant les objectifs, les procédures et les moyens, recherche des modes opératoires pertinents , voire en conçoit de nouveaux dans le cas de situations nouvelles.	3 points
DEGRÉ 4	Dans le cadre d'objectifs définis , participe à l' élaboration des méthodes et des moyens dans son domaine.	4 points
DEGRÉ 5	Participe à l' élaboration des objectifs, conçoit et met en place les modes opératoires et les moyens permettant de les atteindre.	5 points
DEGRÉ 6	Participe à la définition des politiques générales de sa direction, et les déploie .	6 points

Le passage d'un degré à l'autre s'apprécie ici en fonction de 2 éléments :

LA NATURE DES CONSIGNES / DIRECTIVES

Cet élément met en exergue le fait que l'on passe « **d'instructions définies** » (dans les degrés 1 et 2) à des « **directives générales** » (à partir du degré 3).

LE DEGRÉ D'INITIATIVE

La différence entre « **appliquer les modes opératoires** » (degré 1) et « **choisir des modes opératoires, voire les adapter** » (degré 2) signifie que l'emploi exige une plus grande autonomie puisqu'il impose que de choisir le meilleur procédé alors que le degré 1 se limite à appliquer ceux qui lui ont été fixés.



LES 6 DEGRÉS D'EXIGENCE DU CRITÈRE CLASSANT : TECHNICITÉ

	TECHNICITÉ	
DEGRÉ 1	<p>Exécute des tâches courantes caractérisées par leur répétitivité ou leur analogie. Demande des connaissances de base, générales ou propres à l'activité de l'entreprise. <i>Peut correspondre à un niveau pouvant être obtenu par un diplôme de niveau 1, une formation complémentaire dans ce domaine et/ou une expérience professionnelle spécifique équivalente.</i></p>	1 POINT
DEGRÉ 2	<p>Effectue des activités qualifiées nécessitant de choisir la succession des opérations et de contrôler le résultat. Demande une gamme de connaissances théoriques et pratiques en lien avec le champ professionnel exercé. <i>Peut correspondre à un niveau pouvant être obtenu par un diplôme de niveaux 2 ou 3 et/ou une formation complémentaire dans ce domaine et/ou une expérience professionnelle spécifique équivalente.</i></p>	2 POINTS
DEGRÉ 3	<p>Réalise des activités complexes du fait de la variété des actions à effectuer et des possibles adaptations des méthodes pour les optimiser. Nécessite de mettre en œuvre des connaissances spécialisées du champ professionnel exercé. <i>Peut correspondre à un niveau pouvant être obtenu par un diplôme de niveau 4 et/ou une formation complémentaire et/ou une expérience professionnelle spécifique équivalente.</i></p>	3 points
DEGRÉ 4	<p>Prend en charge des activités complexes exigeant la prise en compte d'objectifs et de contraintes diversifiées. Nécessite de mettre en œuvre des connaissances spécialisées dans le champ professionnel exercé et des connaissances générales d'autres domaines d'activité. <i>Peut correspondre à un niveau pouvant être obtenu par un diplôme de niveaux 4 à 6 et/ou une formation complémentaire et/ou une expérience professionnelle spécifique équivalente.</i></p>	4 points
DEGRÉ 5	<p>Est responsable de missions très complexes exigeant de rechercher et d'analyser des informations, d'être en capacité de formuler un diagnostic, de faire preuve de créativité ou d'innovation. Nécessite de mettre en œuvre des connaissances hautement spécialisées dans le champ professionnel exercé, ou des connaissances avancées dans les différents domaines d'activité en interaction avec l'emploi. <i>Peut correspondre à un niveau pouvant être obtenu par un diplôme de niveaux 6 ou 7, et/ou une formation complémentaire et/ou une expérience professionnelle spécifique équivalente.</i></p>	5 points
DEGRÉ 6	<p>Assure des fonctions stratégiques exigeant d'être en capacité à anticiper des évolutions, d'apprécier leur impact, de les traduire en objectifs et plans d'action. Nécessite un degré d'expertise dans une spécialité ou la maîtrise de plusieurs champs professionnels permettant de prendre en compte l'ensemble des contraintes de l'entreprise. <i>Peut correspondre à un niveau pouvant être obtenu par un diplôme de niveaux 7 ou 8, et/ou une formation complémentaire équivalente et/ou une expérience professionnelle équivalente.</i></p>	6 points

Le passage d'un degré à l'autre s'apprécie ici en fonction de 2 éléments de définition de ce critère :

- le degré de complexité des tâches de l'emploi
- le niveau global des connaissances utiles pour garantir une aisance dans l'emploi



IMPORTANT :

Le **niveau de certification**, qu'il ait été acquis par la formation ou par l'expérience professionnelle, est donné à titre indicatif et ne saurait à lui seul déterminer le degré de l'emploi.

En effet, le degré doit être déterminé en fonction des exigences de l'emploi et non en fonction du **niveau de certification de son titulaire**.

Exemple : si le titulaire occupe un emploi dans lequel il est responsable de missions très complexes, son emploi sera bien positionné dans le degré 5 même si le titulaire ne détient qu'un diplôme de niveau 4.

NIVEAU	EXEMPLES DE DIPLÔMES
NIVEAU 3	CAP, BEP, ...
NIVEAU 4	BAC
NIVEAU 5	Bac + 2 : BTS, DUT, ...
NIVEAU 6	Bac + 3, + 4 : Licence, Licence professionnelle, Master 1
NIVEAU 7	Bac +5 : Master 2, diplôme d'ingénieur, d'école de commerce
NIVEAU 8	Bac +8 : Doctorat



LES 6 DEGRÉS D'EXIGENCE DU CRITÈRE CLASSANT : ANIMATION

	ANIMATION	
DEGRÉ 1	Collabore avec ses collègues, sans rôle d'animation ni d'encadrement.	1 POINT
DEGRÉ 2	Collabore avec ses collègues, sans rôle d'animation ni d'encadrement. Exerce un rôle de référent auprès d'un collègue.	2 POINTS
DEGRÉ 3	Anime et coordonne un groupe sur un objectif précis, sans responsabilité hiérarchique.	3 points
DEGRÉ 4	Anime et coordonne des groupes ou un projet transverse ou assure la responsabilité hiérarchique d'une équipe.	4 points
DEGRÉ 5	Assure la responsabilité hiérarchique de plusieurs équipes.	5 points
DEGRÉ 6	Assure la responsabilité hiérarchique de l'ensemble des salariés de sa direction, du site ou de l'entreprise.	6 points

Le passage d'un degré à l'autre s'apprécie ici en fonction de 2 éléments :

- la nature du rôle auprès des autres salariés en matière d'animation
- le degré de responsabilité hiérarchique

Ce critère ne doit pas être confondu avec celui des relations internes ou externes.

📌 L'animation d'un point de vente, la formation de vendeurs externes à l'entreprise sont des activités qui doivent être appréciées dans le critère « Relations internes/ externes ».



IMPORTANT :

Ne pas confondre tutorat et rôle de référent auprès d'un collègue.

Le degré 2 du critère animation valorise le rôle du référent auprès d'un collègue. La fonction de référent est d'informer et d'accompagner un ou plusieurs autres salariés, sur son domaine d'intervention.

Cette fonction ne doit pas être confondue avec le rôle de tuteur d'un alternant (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, etc.) qui suppose un rôle et un accompagnement bien spécifique. Cette dernière fonction nécessite, lorsqu'il s'agit d'un tuteur temporaire, un positionnement a minima à l'échelon 4 du niveau de l'emploi préparé par le tuteur.



LES 6 DEGRÉS D'EXIGENCE DU CRITÈRE CLASSANT : RELATIONS EXTERNES OU INTERNES

	ANIMATION	
DEGRÉ 1	Echanges professionnels courants et transmission d'informations relatives à son activité.	1 POINT
DEGRÉ 2	Echanges professionnels nécessitant d' adapter sa communication , d'apporter des explications pour s'assurer la bonne compréhension de son interlocuteur.	2 POINTS
DEGRÉ 3	Echanges professionnels nécessitant de présenter des informations structurées, d'apporter des conseils tout en restant dans un cadre déterminé .	3 points
DEGRÉ 4	Echanges professionnels nécessitant d' emporter l'adhésion ou de mener des négociations courantes déterminantes pour la réalisation des objectifs .	4 points
DEGRÉ 5	Echanges professionnels nécessitant de mener des négociations complexes pouvant engager la responsabilité de l'entreprise dans le périmètre de sa fonction.	5 points
DEGRÉ 6	Participe ou définit une stratégie relationnelle ou de communication en appui de la politique générale de l'entreprise, la décline à son domaine et en assume la responsabilité à l'égard des interlocuteurs de sa fonction.	6 points

Ce critère recouvre les exigences relationnelles de l'emploi, tant envers des acteurs internes qu'externes (apprenants, clients, fournisseurs, partenaires)

Le passage d'un degré à l'autre s'apprécie en fonction de 2 éléments :

- la **complexité des échanges**, dans laquelle est incluse le rôle en matière de circulation de l'information
- l'**impact des relations** tenues, le cas échéant.

Il s'agit toujours d'apprécier les exigences de l'emploi, et non pas les performances de la personne. Ce principe est valable pour tous les critères, mais l'erreur est plus souvent rencontrée lorsqu'il s'agit de ce critère « relationnel ».

En effet, on peut avoir tendance à penser davantage au titulaire qu'à l'emploi, en se disant « *a-t-il/elle a un bon relationnel ?* », alors qu'il s'agit de se poser la question suivante « *cet emploi nécessite quel niveau de relationnel ?* ».

De même, bien que les mots « réalisation des objectifs » figurent ici (dans le degré 4), il ne s'agit en aucun cas d'évaluer si la personne qui occupe l'emploi a atteint ou non les objectifs fixés cette année.

ÉTAPE 3

Obtenir le résultat de la pesée des critères classants

Chaque degré d'exigence (ou degré) est affecté d'un nombre de points définis comme suit :

	Technicité	Autonomie	Animation	Relationnel
Degré 1	1 point	1 point	1 point	1 point
Degré 2	2 points	2 points	2 points	2 points
Degré 3	3 points	3 points	3 points	3 points
Degré 4	4 points	4 points	4 points	4 points
Degré 5	5 points	5 points	5 points	5 points
Degré 6	6 points	6 points	6 points	6 points

Pour déterminer le score, il convient d'additionner les points obtenus pour chacun des 4 critères classants.

Exemple :

	TECHNICITÉ	AUTONOMIE	ANIMATION	RELATIONS EXTERNES OU INTERNES
Degrés	Degrés	Degrés	Degrés	Degrés
1	1	1	1	1
2	2	2	2	2
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
6	6	6	6	6

Par exemple, sur le critère TECHNICITÉ, choix du degré 2



Le score de cet emploi est ainsi : $2+3+2+3 = 10$

ÉTAPE 4

Déterminer le niveau d'emploi

Le score permet d'identifier le niveau de classification par l'échelle de paliers suivante :

Palier de scores (somme des degrés de chacun des 4 critères)	Niveau correspondant
Score de 4 à 5	Niveau I
Score de 6 à 9	Niveau II
Score de 10 à 13	Niveau III
Score de 14 à 17	Niveau IV
Score de 18 à 21	Niveau V
Score de 22 à 24	Niveau VI



Dans l'exemple, le score **10** correspond au **niveau III**

ÉTAPE 5

Apprécier la cohérence du positionnement des emplois

Il peut être utile de **comparer** le niveau obtenu pour un emploi par rapport aux autres emplois de **l'entreprise**, de façon à s'assurer que l'on a appliqué avec constance les mêmes règles d'un emploi à l'autre.



Les questions à se poser :

- Le degré d'exigence de tel critère de l'emploi A est-il véritablement à positionner au même niveau de degré que celui de l'emploi B ?
- ou conviendrait-il de passer au degré supérieur pour l'emploi A, au regard de la réalité de l'exigence de l'emploi ?

5 POSITIONNEMENT DU TITULAIRE DE L'EMPLOI : COMMENT DÉFINIR L'ÉCHELON ?

Le choix de l'échelon se fait en fonction du stade de maîtrise des compétences associées à l'emploi par le titulaire.

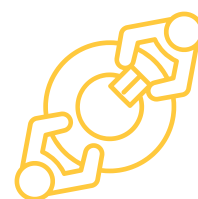
→ L'échelon est ainsi déterminé en fonction du DEGRE DE MAITRISE DU POSTE par le salarié qui l'occupe.

Défini à l'embauche, il doit naturellement être réexaminé durant la relation contractuelle.

Échelon 1	L'échelon 1 correspond au stade d'accueil/ apprentissage : les connaissances et activités de base pour assurer les basiques de l'emploi dans une organisation bien définie sont requises
Échelon 2	L'échelon 2 correspond au stade avancé : l'ensemble des connaissances et principales activités pour assurer l'emploi dans un fonctionnement normal et une organisation bien définie sont requises
Échelon 3	L'échelon 3 correspond à la maîtrise complète du poste : toutes les activités et connaissances (produits, clientèles, procédures) pour assurer l'emploi dans une organisation définie, et en cas d'aléas ou imprévus nécessitant de l'adaptation, sont requises
Échelon 4	L'échelon 4 reconnaît, en plus d'une parfaite et totale maîtrise de l'ensemble des missions et spécificités de l'emploi, dans un fonctionnement normal ou affichant des aléas, une expertise particulière reconnue pouvant aller jusqu'à la formation des autres salariés de l'emploi occupé.

Les partenaires sociaux ont souhaité, à travers l'échelon, valoriser les évolutions des salariés et certaines missions, notamment le tutorat.

- Si la fonction tutorale est partie intégrante de la mission du salarié, elle doit être prise en compte dans l'attribution de sa classification lors de la pesée de l'emploi.
- Si la fonction tutorale est exercée de façon temporaire, le salarié devra être positionné à minima à l'échelon 4 du niveau de l'emploi préparé par le tuteur.



Enfin, les partenaires sociaux rappellent que « tout employeur assure, pour un même travail ou un travail de valeur égale, l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes », et qu'il lui appartient de supprimer les écarts de rémunération à emploi de valeur égale sans raison objective pouvant les justifier.

6 EXEMPLES DE PESÉES

Sont présentés dans les pages suivantes, des exemples de fiches de postes et leurs pesées correspondantes.

Dans chaque fiche de poste, sont surlignés les éléments correspondant aux compétence/responsabilité les plus exigeantes de chacun des 4 critères comme indices du degré correspondant dans chaque critère.

La couleur du surlignage montre le critère principal auquel le texte peut être rattaché.

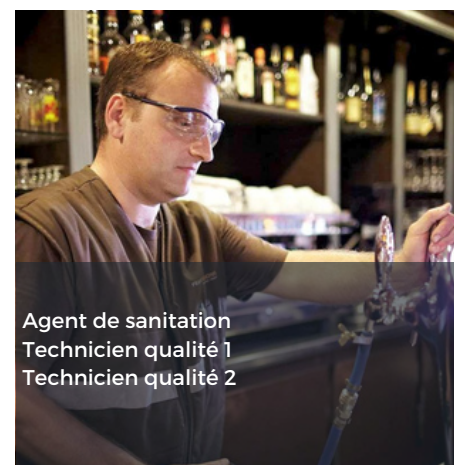
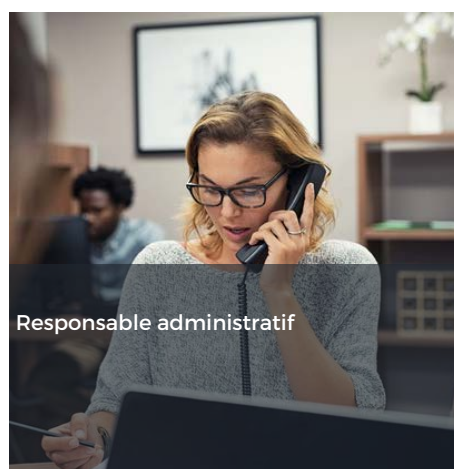
TECHNICITÉ

AUTONOMIE

ANIMATION

RELATIONS INTERNES / EXTERNE

Postes pesés :



LIVREUR	
Missions générales <ul style="list-style-type: none"> Charger et contrôler la marchandise au dépôt Livrer les commandes des clients Gérer l'encaissement des marchandises délivrées s'il est prévu, ainsi que les enlèvements Transmettre le déroulement de la journée (par les terminaux) et les différents litiges rencontrés s'ils existent 	
Activités et tâche <ul style="list-style-type: none"> Contrôler les préparations en fonction des bordereaux de chargement Charger le véhicule Organiser sa tournée en fonction des différents clients du jour Décharger les marchandises sur le lieu de livraison Les amener jusqu'au lieu de stockage du client (cave, remise...) Gérer l'encaissement des marchandises en suivant les consignes du service comptable Si difficultés rencontrées, contacter le responsable d'exploitation (ou la direction) qui décidera de la démarche à avoir dans le cas précis Gérer les enlèvements chez le client par saisie sur les terminaux Décharger le véhicule dans le respect de l'organisation mise en place Transmettre le déroulement de la journée de retour au dépôt Remettre le terminal Faire un point sur les différentes livraisons du jour Transmettre les litiges ou difficultés rencontrés Remettre en place le véhicule pour le chargement 	
Relation client <ul style="list-style-type: none"> Savoir être agréable au client Remonter les messages des clients Faire preuve de sérieux et d'honnêteté Savoir véhiculer une bonne image de l'entreprise 	
Polyvalence <ul style="list-style-type: none"> Remplacement d'autres chauffeurs-livreurs sur la tournée Remplacement des agents de dépôt Gérer son véhicule : carburant, entretien, contrôle technique Gérer sa carte de validité de permis 	
Connaissances et compétences requises <ul style="list-style-type: none"> Connaissances informatiques : terminaux, imprimante facture Permis Poids lourds Rigueur et organisation Resistance physique Réactivité et capacité d'adaptation Autonomie et bon sens Utilisation des chaussures de sécurité et vêtements fournis 	

Critères	Degrés	
TECHNICITE	2	Effectue des activités qualifiées nécessitant de choisir la succession des opérations et de contrôler le résultat. Demande une gamme de connaissances théoriques et pratiques en lien avec le champ professionnel exercé.
AUTONOMIE	2	Dans le cadre d'instructions définies, est en mesure de choisir parmi les modes opératoires, voire de les adapter en cas de situations imprévues, et d'émettre des diagnostics simples sur des dysfonctionnements.
ANIMATION	1	Collabore avec ses collègues, sans rôle d'animation ni d'encadrement.
RELATIONS INTERNES / EXTERNES	2	Échanges professionnels nécessitant d'adapter sa communication, d'apporter des explications pour s'assurer de la bonne compréhension de son interlocuteur.
Score	7	Niveau II

CHAUFFEUR LIVREUR ENCAISSEUR PREPARATEUR

MISSIONS	
Relation Client	<ul style="list-style-type: none"> Collecter l'information client (habitude, encaissement, ...) Être force de proposition pour optimiser les commandes/tournées Respecter le secret professionnel (confidentialité) Communiquer une image positive de l'entreprise aux clients
Réception et Stockage de la marchandise	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer le stockage « FIFO » (premier entré premier sorti) Stocker la marchandise dans les bonnes conditions (qualité, sécurité)
Préparation & Chargement de la marchandise	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la conformité des commandes (bon produit, bonne quantité) Signaler les ruptures de produits ainsi que les DDM courtes au responsable logistique Respecter le prélèvement à la couche
Livraison & Reprise de marchandises (plein/vide)	<ul style="list-style-type: none"> Assurer les délais de livraison Optimiser ses déplacements : organiser sa tournée en fonction des spécificités des clients (distance géographique, contrainte horaire, divers aléas ...) Respecter les consignes de livraison (stockage chez le client, clef, ...) Appliquer la procédure de retour du vide
Administratif	<ul style="list-style-type: none"> Gérer les activités administratives et réglementaires : signature de la réception marchandise, respect des consignes d'encaissement et de la procédure d'utilisation chrono tachygraphe
Inventaire	<ul style="list-style-type: none"> Participer aux inventaires Maîtriser l'utilisation de la tablette
La vie en entrepôt	<ul style="list-style-type: none"> Être garant de la propreté de l'entrepôt Être acteur dans le Développement Durable
Gestion du matériel et de la sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les consignes de conduite Appliquer l'écoconduite Identifier les zones à risque chez les clients (ex : cave difficile d'accès) et le communiquer au responsable logistique Maintenir le bon état du matériel et des équipements

Critères	Degrés	
TECHNICITE	2	Effectue des activités qualifiées nécessitant de choisir la succession des opérations et de contrôler le résultat. Demande une gamme de connaissances théoriques et pratiques en lien avec le champ professionnel exercé.
AUTONOMIE	2	Dans le cadre d'instructions définies, est en mesure de choisir parmi les modes opératoires, voire de les adapter en cas de situations imprévues, et d'émettre des diagnostics simples sur des dysfonctionnements.
ANIMATION	1	Collabore avec ses collègues, sans rôle d'animation ni d'encadrement.
RELATIONS INTERNES / EXTERNES	3	Échanges professionnels nécessitant de présenter des informations structurées, d'apporter des conseils tout en restant dans un cadre déterminé.
Score	8	Niveau II

PRÉPARATEUR DE COMMANDES 1	
Missions générales Préparer les commandes enregistrées Organiser et entretenir le dépôt	
Activités et tâches	
Préparer les commandes enregistrées <ul style="list-style-type: none"> • Préparer les commandes par tournée à partir des bordereaux de préparation • Dissocier les commandes grossistes (matin) des commandes qui partiront en livraison (après-midi) • Contrôler les DLUO (Dates limites d'utilisation optimale) Organiser et entretenir le dépôt <ul style="list-style-type: none"> • Ranger le dépôt en suivant les schémas d'organisation produits • Trier les retours des livreurs en extérieur • Entretien du dépôt et du matériel stocké • Réceptionner les marchandises entrantes • Noter les matériels défectueux n° de série en retour (draughtmaster, machine à café, armoire, ...) en retour clientèle Relation client <ul style="list-style-type: none"> • Servir le client avec sérieux 	
Connaissances et compétences requises <ul style="list-style-type: none"> • Rigueur et organisation • Résistance physique • Dynamique et efficacité • Capacité à travailler en équipe 	

Critères	Degrés	
TECHNICITE	1	Exécute des tâches courantes caractérisées par leur répétitivité ou leur analogie. Demande des connaissances de base, générales ou propres à l'activité de l'entreprise.
AUTONOMIE	1	Dans le cadre d'instructions définies, applique les modes opératoires et s'organise pour réaliser son travail.
ANIMATION	1	Collabore avec ses collègues, sans rôle d'animation ni d'encadrement.
RELATIONS INTERNES / EXTERNES	1	Échanges professionnels courants et transmission d'informations relatives à son activité.
Score	4	Niveau I

PREPARATEUR DE COMMANDE 2

Résumé du poste

Le préparateur de commandes assure, dans le cadre d'instructions précises, la préparation des palettes destinées à la livraison et le tri des vides.

Principales missions

Préparation des commandes

- Prend les documents nécessaires à l'accomplissement de sa journée de travail (bordereau de préparation ou bons de livraisons)
- Achemine les produits de la zone de stockage vers la zone de picking
- Prépare les produits (palettisation) sur la zone de préparation
- Coche le bordereau
- Vérifie la bonne affectation de la tournée dans une zone de préparation
- Signale les anomalies de commande, les ruptures et les LUO courtes
- Conduite d'engins de manutention nécessitant un permis CACES
- Gestion des vides
- Assure le tri des vides sur les aires de stockage dédiées
- Range les vides sur les aires de stockage dédiées

Hygiène et sécurité

- Participe au nettoyage de l'entrepôt

Environnement de travail

Interrelations avec son responsable : instructions et contrôle

Avec le gestionnaire de stock : informations sur les ruptures

Relations avec les chauffeurs-livreurs

Prérequis et critère de performance

Formation : pas de formation professionnelle spécifique

Expériences utiles : conduite d'un chariot élévateur ou d'un transpalette

Savoirs-compétences

- Connaissances des règles de sécurité (manutention mécanique)
- Connaissances des règles de bases d'hygiène alimentaire
- Maîtrise des techniques de palettisation (types de palettes, films, équipements)
- Connaissance des procédures (retour / clients/ fournisseurs/ approvisionnement/ chargement)

Qualités individuelles attendues : organisé, rigoureux, réactif, dynamique

Critères	Degrés	
TECHNICITE	1	Exécute des tâches courantes caractérisées par leur répétitivité ou leur analogie Demande des connaissances de base, générales ou propres à l'activité de l'entreprise.
AUTONOMIE	2	Dans le cadre d'instructions définies, est en mesure de choisir parmi les modes opératoires, voire de les adapter en cas de situations imprévues, et d'émettre des diagnostics simples sur des dysfonctionnements
ANIMATION	1	Collabore avec ses collègues, sans rôle d'animation ni d'encadrement.
RELATIONS INTERNES / EXTERNES	1	Échanges professionnels courants et transmission d'informations relatives à son activité.
Score	5	Niveau I

AGENT LOGISTIQUE

Missions principales : assurer d'une manière autonome la réception, le contrôle, l'enregistrement, le stockage et la préparation de commandes de marchandises destinées aux clients en respectant les standards de sécurité, qualité et productivité

Missions principales

Préparer le poste de travail

- Contrôler l'état de son matériel de manutention
- Assurer la mise en service de son poste de travail
- S'informer des consignes auprès de son responsable
- Préparer l'organisation de sa journée de travail

Conduire le poste de travail

- Effectuer les activités de réception, de préparation et de contrôle
- Participer aux activités de stockage et de déstockage ainsi qu'au chargement ou déchargement des camions
- Participer aux inventaires
- Conduire des engins de manutention

Nettoyer et ranger le poste de travail

- Nettoyer des installations, le matériel et l'environnement des équipements
- Ranger le matériel aux emplacements prévus à cet effet

Responsabilités

L'agent logistique est responsable :

- De la qualité de ses activités (préparation, réception, contrôle)
- De l'entretien de son poste de travail et du matériel qui lui est confié
- Du respect des règles de sécurité

Critères	Degrés	
TECHNICITE	2	Effectue des activités qualifiées nécessitant de choisir la succession des opérations et de contrôler le résultat. Demande une gamme de connaissances théoriques et pratiques en lien avec le champ professionnel exercé.
AUTONOMIE	1	Dans le cadre d'instructions définies, applique les modes opératoires et s'organise pour réaliser son travail.
ANIMATION	1	Collabore avec ses collègues, sans rôle d'animation ni d'encadrement.
RELATIONS INTERNES / EXTERNES	1	Échanges professionnels courants et transmission d'informations relatives à son activité.
Score	5	Niveau I

AGENT DE SANITATION
Missions générales

- Assurer chez le client un service de sanitation régulière des installations tirage pression bière et machines à café. Maintenance, entretien voire dépannage

Activités et tâches

- Suivre le planning des tournées de sanitation mis en place par le service concerné
- Saniter les tirages pression, entretenir les matériels de bar en place chez les clients (cf. procédure)
- Etablir les documents administratifs bons roses (sanitations), bons blancs (dépannages), puis la fiche journalière récapitulative des interventions client

Relations clients

- Formation du client à l'utilisation des équipements mis en place par nos soins
- Informers les commerciaux pour tous changements intervenants (autres marques de bière constatée, TP inutilisé, ...)

Polyvalence

- Être en mesure d'intervenir sur le secteur des autres collègues
- Conduite VL pour livraison
- Entretenir, ranger et maintenir en bon état les locaux affectés au service technique
- Entretenir et ranger correctement le véhicule attribué, signaler par écrit les besoins d'interventions mécaniques
- Entretenir le matériel et l'outillage d'intervention
- Dépannage machine, moulin à café
- Participer aux inventaires à l'atelier

Connaissances et compétences requises

- Posséder le permis de conduire
- Avoir de la rigueur et de la réactivité
- Avoir des compétences pédagogiques
- Connaissance du tirage pression (formation brasseur)
- Connaissance des produits de sanitation pour protection car risque chimique
- Participer à la gestion des priorités qui génèrent un bon rendement de travail

Critères	Degrés	
TECHNICITE	2	Effectue des activités qualifiées nécessitant de choisir la succession des opérations et de contrôler le résultat. Demande une gamme de connaissances théoriques et pratiques en lien avec le champ professionnel exercé.
AUTONOMIE	1	Dans le cadre d'instructions définies, applique les modes opératoires et s'organise pour réaliser son travail.
ANIMATION	1	Collabore avec ses collègues, sans rôle d'animation ni d'encadrement.
RELATIONS INTERNES / EXTERNES	2	Échanges professionnels nécessitant d'adapter sa communication, d'apporter des explications pour s'assurer de la bonne compréhension de son interlocuteur.
Score	6	Niveau II

TECHNICIEN QUALITE 1

Résumé du poste

Le technicien qualité assure chez le client un service de conseil, sanitation, installation et maintenances des équipements pression et café

Principales missions

Conception et réalisation d'installations de tirage pression/machines à café

- Réaliser l'étude préalable (schéma, prise de côtes, ...)
- Planifier (préparation et vérification du matériel)
- Réaliser l'installation
- Contrôler

Maintenance

- Maintenance préventive
 - Organiser une tournée
 - Effectuer une sanitation
 - Contrôler les équipements
- Maintenance corrective
 - Diagnostiquer une panne (par téléphone et sur place)
 - Proposer des solutions

Relations clients

- Formation du client à l'utilisation de son équipement
- Conseil et assistance
- Reporting au service commercial
- Diagnostic

Entretien – hygiène et sécurité

- Entretien de ses équipements d'intervention
- Contrôle du véhicule

Environnement de travail

Challenge : Dans un contexte de clientèle difficile (horaires, disponibilité, ...) effectuer son métier dans les règles de l'art tout en préservant l'intérêt commercial, la qualité pour le client et l'intérêt financier pour l'entreprise

Dimensions clés : 6 à 8 sanitations par jour ou petits dépannages

Particularités

- Livraison de charges dont manipulation de futs de 30 et 50 litres, matériels dont groupes froids
- Port des équipements de protection individuel (chaussures etc.)
- Accès aux caves
- Stationnement en milieu urbain et risques liés à la circulation
- Manipulation du produits Desana Max, de poches co2 et de matériels électriques
- Permis de conduire VL

Contacts clés

Clients, responsable technique, assistance service technique, commerciaux, ...

Pré requis et critères de performance

Formation : permis de conduire valide + adaptation au poste

Critères	Degrés	
TECHNICITE	3	Réalise des activités complexes du fait de la variété des actions à effectuer et des possibles adaptations des méthodes pour les optimiser. Nécessite de mettre en œuvre des connaissances spécialisées du champ professionnel exercé
AUTONOMIE	3	Dans le cadre de directives générales fixant les objectifs, les procédures et les moyens, recherche des modes opératoires pertinents, voire en conçoit de nouveaux dans le cas de situations nouvelles.
ANIMATION	1	Collabore avec ses collègues, sans rôle d'animation ni d'encadrement.
RELATIONS INTERNES / EXTERNES	3	Échanges professionnels nécessitant de présenter des informations structurées, d'apporter des conseils tout en restant dans un cadre déterminé.
Score	10	Niveau III

TECHNICIEN QUALITE 2

Résumé du poste

Le technicien qualité assure les installations des matériels chez les clients et les maintient en bon état de fonctionnement en **assurant la maintenance préventive et curative**. Il assure la formation et la **sensibilisation du client** à la bonne utilisation de l'installation.

Principales missions

- Il assure la maintenance régulière des installations des postes chez les clients selon des fréquences de passage définies et selon un cahier des charges défini. Il apporte **les meilleurs conseils au client** afin que ce dernier réalise la maintenance préventive quotidienne du matériel et s'assure du bon service du produit et de la satisfaction du client.
- Il est chargé de s'occuper des interventions de dépannage des installations hors planning.
- Il garantit les installations des équipements chez les nouveaux clients. En relation avec le service commercial, il assure une 1ère visite chez le client afin **d'étudier l'aspect technique de l'installation** et de s'assurer que l'environnement de montage est conforme aux règles et normes de sécurité. Il remonte à son manager les non-conformités.
- Il effectue le diagnostic quant à la réutilisation des équipements repris chez les clients et se charge de la réparation en atelier des matériels nécessitant une intervention prolongée. Il peut également s'occuper du reconditionnement du matériel en vue d'une réinstallation en clientèle.
- **Il remonte les informations** utiles auprès du service concerné (informations ou commentaires transmis par le client). Il garantit la qualité des installations en informant le service commercial et son manager sur les équipements devant être remplacés ou modifiés.

Environnement de travail

Marge d'autonomie : il réalise ses fonctions **selon un cahier des charges, et des instructions, définis** et **rend compte** de ses missions à son manager, en cohérence avec la stratégie définie.

Particularités

- Vérification quotidienne de l'état de son véhicule et inventaire de ses outils et pièces détachées
- Port des équipements de protection individuelle (chaussures, gants, lunettes...) lors des interventions

Contacts clés

Clients, responsables techniques, commerciaux, chef des ventes

Pré requis et critères de performance

Formation : permis de conduire valide et formation Bac pro en électrotechnique, froid, climatisation, plomberie ou électricité

Critères	Degrés
TECHNICITE	3 Réalise des activités complexes du fait de la variété des actions à effectuer et des possibles adaptations des méthodes pour les optimiser. Nécessite de mettre en œuvre des connaissances spécialisées du champ professionnel exercé
AUTONOMIE	2 Dans le cadre d'instructions définies, est en mesure de choisir parmi les modes opératoires, voire de les adapter en cas de situations imprévues, et d'émettre des diagnostics simples sur des dysfonctionnements
ANIMATION	1 Collabore avec ses collègues, sans rôle d'animation ni d'encadrement.
RELATIONS INTERNES / EXTERNES	3 Échanges professionnels nécessitant de présenter des informations structurées, d'apporter des conseils tout en restant dans un cadre déterminé.
Score	9 Niveau II

COMMERCIAL(E) SEDENTAIRE

Résumé du poste

Dans le respect des procédures internes, le/la commercial(e) sédentaire CHR assure le développement des ventes et du portefeuille clients pour atteindre les objectifs fixés avec le manager commercial, et en collaboration avec le ou les chefs de secteur affecté(s) au portefeuille dont il (elle) est en charge

Principales missions- responsabilités

- Prend en charge la totalité des appels entrant dans son portefeuille, assure la prise en ordre et le premier niveau de SAV
- Contacte l'ensemble des clients conformément au planning commercial hebdomadaire convenu avec le manager commercial et les commerciaux concernés
- Développe le chiffre d'affaires et la marge de son portefeuille en respectant l'ensemble des conditions commerciales définies par le commercial terrain :
 - En informant la clientèle sur les produits et services proposés par la filiale
 - En proposant de nouveaux produits
 - En proposant en cas de ruptures de stock, ou de non-satisfaction du client, des produits de substitution
 - En proposant des promotions, ou des opérations spécifiques aux clients concernés
- Informe et rappelle au client les conditions de règlements qui lui sont appliquées
- Utilise les supports et outils de travail disponibles, lui permettant :
 - De diriger l'entretien de vente
 - De repérer rapidement les cas où le client diminue notablement, ou totalement, ses commandes sur un ou plusieurs produits
- Effectue un compte rendu journalier des actions menées sur le ou les portefeuilles à chaque chef de secteur concerné
- Assure le reporting hebdomadaire de son activité au manager commercial
- Analyse de manière hebdomadaire de son portefeuille clients avec son manager commercial et les chefs de secteur dans le but d'optimiser son action en clientèle (développement des volumes, des marges, conditions de paiement, ciblage des animations, suivi du respect des accords commerciaux)
- Participe aux réunions commerciales et est force de proposition
- Intervient ponctuellement sur le terrain avec les chefs de secteur qui lui sont rattachés afin de faciliter la relation commerciale
- Assure les ouvertures et les fermetures de comptes clients

Critères	Degrés	
TECHNICITE	3	Réalise des activités complexes du fait de la variété des actions à effectuer et des possibles adaptations des méthodes pour les optimiser. Nécessite de mettre en œuvre des connaissances spécialisées du champ professionnel exercé.
AUTONOMIE	2	Dans le cadre d'instructions définies, est en mesure de choisir parmi les modes opératoires, voire de les adapter en cas de situations imprévues, et d'émettre des diagnostics simples sur des dysfonctionnements.
ANIMATION	1	Collabore avec ses collègues, sans rôle d'animation ni d'encadrement.
RELATIONS INTERNES / EXTERNES	3	Échanges professionnels nécessitant de présenter des informations structurées, d'apporter des conseils tout en restant dans un cadre déterminé.
Score	9	Niveau II

COMMERCIAL ITINERANT

Raison d'être / résumé de la fonction

Dans le respect des procédures internes, le/la commercial CHR assure le développement des ventes et du portefeuille clients pour atteindre les objectifs fixés avec le manager commercial, en maîtrisant ses résultats et sa marge. Il développe également son environnement relationnel via l'animation de son réseau

Missions principales

- Il/elle gère la relation clients
 - Par la préparation de chacune de ses visites (objectifs, moyens à mettre en œuvre, temps imparti)
 - Par le développement des ventes en volume et l'introduction de nouvelles gammes de produits
 - Par l'animation de la gamme produits au cours de chaque visite
 - Par le conseil au point de vente (tenue de l'établissement, zone de chalandise, ...) et l'accompagnement / mise en place des animations spécifiques (organisation d'événements en collaboration avec les industriels)
 - Par le bilan de chaque visite et le suivi des indicateurs clés
 - Par l'application de la politique tarifaire et la gestion administrative du client (contrats, signature des CGV, CGR)
- Il/elle développe son portefeuille clients
 - Par la préparation de chacun de ses visites
 - Par sa position d'acteur incontournable sur son secteur pour tous les fournisseurs
 - Par l'initiation et la négociation des accords commerciaux (investissements)
 - Par l'animation de son réseau clients
 - Par la prospection
 - Par la création et l'animation d'un réseau d'influence sur le secteur couvert (notaires, agences immobilière, ...)
 - Par la participation à des événements sportifs, culturels, impactant localement et permettant de développer le tissu relationnel
 - Par la maîtrise de la marge
 - Par le suivi des moyens commerciaux et des contrats
- Il/elle suit l'activité
 - Par le reporting de son activité au manager commercial (objectifs, résultats, ...)
 - Par un travail d'analyse et de gestion hebdomadaire de son portefeuille clients avec son manager dans le but d'optimiser son action en clientèle (développement des volumes, des marges, conditions de paiement, ciblage des animations, suivi du respect des accords commerciaux)
 - Par une maîtrise de l'encours client (lecture de la balance âgée, recouvrement, ...)
- Il/elle communique en interne :
 - Par des interactions régulières avec les services logistiques et techniques (chauffeur, livreur, techniciens qualité, ...)
 - Par une remontée d'informations fiables aux services approvisionnement
 - Par une transmission d'information obligatoire à la sécurité de tous (signature obligatoire du protocole de sécurité)

Critères	Degrés	
TECHNICITE	4	Prend en charge des activités complexes exigeant la prise en compte d'objectifs et de contraintes diversifiées. Nécessite de mettre en œuvre des connaissances spécialisées dans le champ professionnel exercé et des connaissances générales d'autres domaines d'activité.
AUTONOMIE	3	Dans le cadre de directives générales fixant les objectifs, les procédures et les moyens, recherche des modes opératoires pertinents, voire en conçoit de nouveaux dans le cas de situations nouvelles.
ANIMATION	1	Anime et coordonne des groupes ou un projet transverse ou assure la responsabilité hiérarchique d'une équipe.
RELATIONS INTERNES / EXTERNES	4	Échanges professionnels nécessitant d'emporter l'adhésion ou de mener des négociations courantes déterminantes pour la réalisation des objectifs.
Score	12	Niveau III

RESPONSABLE CLIENTELE

Résumé du poste

Le responsable de clientèle **développe le chiffre d'affaires** de son secteur par la fidélisation des clients confiés dans son portefeuille et par la **prospection de nouveaux clients**.

Il assure l'animation, le conseil et l'aide à la revente, le développement de gammes produits (développement de la division numérique) chez le client, **le suivi des contrats** et des encaissements

Principales missions

- Service aux clients pour stimuler l'activité des points de vente :
 - Mettre en avant les produits
 - Gérer les actions de promotion
 - Organiser les animations
 - **Conseiller et informer**
- Développement commercial :
 - Assurer une **veille** commerciale sur l'ensemble des événements pouvant donner lieu à développement du portefeuille client
 - Prendre au moins une fois par mois une commande sur place chez chacun de ses clients
 - Prospecter
 - Vendre, en développant le chiffre d'affaires et la marge
 - **Évaluer le potentiel** d'un point de vente
 - Préparer un dossier d'investissement
 - **Négocier de nouveaux contrats**
- Reporting et pilotage :
 - Maintenir un tableau de suivi de l'activité du secteur
 - Remplir quotidiennement ou hebdomadairement le CRM
 - Engager les actions correctives nécessaires
 - Adresser des reporting au responsable commercial et **participer** aux réunions commerciales internes

Prérequis et critères de performances

Formation : formation supérieure (bac +4/5) à dimension commerciale, avec expérience de management

Compétences techniques et humaines :

- Connaissances des techniques de promotion sur les lieux de ventes : promotion, animation, mise en avant des produits, ...
- Maîtrise des **techniques de prospection commerciale/technique des négociations**
- Savoir faire des **calculs financiers** de retour sur investissement, des estimations du potentiel d'un point de vente
- Bon relationnel
- Rigueur
- Esprit d'équipe

Critères	Degrés	
TECHNICITE	5	Est responsable de missions très complexes exigeant de rechercher et d'analyser des informations, d'avoir la capacité de formuler un diagnostic, de faire preuve de créativité ou d'innovation. Nécessite de mettre en œuvre des connaissances hautement spécialisées dans le champ professionnel exercé, ou des connaissances avancées dans les différents domaines d'activité en interaction avec l'emploi.
AUTONOMIE	4	Dans le cadre d'objectifs définis, participe à l'élaboration des méthodes et des moyens dans son domaine.
ANIMATION	4	Anime et coordonne des groupes ou un projet transverse ou assure la responsabilité hiérarchique d'une équipe.
RELATIONS INTERNES / EXTERNES	4	Échanges professionnels nécessitant d'emporter l'adhésion ou de mener des négociations courantes déterminantes pour la réalisation des objectifs.
Score	17	Niveau IV

RESPONSABLE VIN

Résumé du poste

Le responsable Vin développe les ventes de la gamme Vin, par la fidélisation des clients confiés dans son portefeuille qu'il conseille, et par la prospection de nouveaux clients.

Il assure le pilotage de l'équipe commerciale sur cette gamme produits, l'animation, le conseil, le suivi et l'aide à la vente. Il pilote également les actions de déstockage

Principales missions

- Développement des ventes de la gamme Vin
 - Développer les ventes de la gamme vin auprès de l'ensemble du portefeuille clients
- Prospection de la clientèle et ambassadeur de la gamme vin
 - Conseiller la clientèle ou les clients potentiels qui seraient amenés à développer la vente de vin dans leur activité, être un réel ambassadeur de la gamme en intervenant auprès de tous les clients existants de la société concernant leurs attentes de la gamme vin
 - Informer et former les clients sur les nouveaux produits, les conseiller sur les constructions ou renouvellement de cartes vin, ...
- Appui de l'équipe commerciale
 - Être une force d'appui de l'équipe commerciale, les conseiller et les accompagner si besoin est
- Négociation
 - Être en relation et négociation avec d'autres fournisseurs vin
- Actions de déstockage
 - Initier des actions de déstockage
- Suivi de la gamme produits et veille
 - Suivre la gamme de produit vin
 - Assurer une veille sur le marché par ses relations fournisseurs, anticiper et suivre l'évolution des grands crus
- Reporting
 - Assurer un reporting auprès de non n+1

Prérequis et critères de performance

Formation : formation supérieure (bac+4/5) à dimension commerciale, avec expérience de management

Compétences techniques et humaines :

- Connaissances des techniques de promotion sur les lieux de ventes : promotion, animation, mise en avant des produits, ...
- Maîtrise des techniques de prospection commerciale/technique des négociations
- Savoir faire des calculs financiers de retour sur investissement, des estimations du potentiel d'un point de vente
- Bon relationnel
- Rigueur
- Esprit d'équipe

Critères	Degrés	
TECHNICITE	5	Est responsable de missions très complexes exigeant de rechercher et d'analyser des informations, d'avoir la capacité de formuler un diagnostic, de faire preuve de créativité ou d'innovation. Nécessite de mettre en œuvre des connaissances hautement spécialisées dans le champ professionnel exercé, ou des connaissances avancées dans les différents domaines d'activité en interaction avec l'emploi.
AUTONOMIE	4	Dans le cadre d'objectifs définis, participe à l'élaboration des méthodes et des moyens dans son domaine.
ANIMATION	4	Anime et coordonne des groupes ou un projet transverse ou assure la responsabilité hiérarchique d'une équipe.
RELATIONS INTERNES / EXTERNES	4	Échanges professionnels nécessitant d'emporter l'adhésion ou de mener des négociations courantes déterminantes pour la réalisation des objectifs.
Score	17	Niveau IV

RESPONSABLE ADMINISTRATIF ET COMPATBLE

ACTIVITES

Comptabilité

- Responsable de la tenue de la comptabilité et de la justification des comptes des différents sites dans les délais impartis
- Responsable du suivi de la trésorerie, de la gestion, de la relation quotidienne avec les banques
- Participe aux arbitrages et prévisions de trésorerie
- Responsable du respect des obligations légales en termes de fiscalité et douane en collaboration avec la direction
- Met en place les outils et contribue au recouvrement des encours clients

Réglementation et procédure

- Coordonne les actions contentieuses en cas de litige ou de procédures collectives RJ
- Garant du bon paramétrage des conditions commerciales et de la tarification
- Veille au respect des procédures en vigueur dans la société et en assure le contrôle

Social

- Assure un suivi administratif global des différents sites
- Assure l'administration du personnel des différents sites

Management

Manage l'équipe sous sa responsabilité

Reporting

Assure le reporting mensuel administratif, social et financier dans les délais

Connaissances et compétences

- Maîtriser l'outil informatique
- Savoir manager une équipe
- Être le lien entre les services supports
- Collaborer avec l'ensemble du site et les différents services
- Respecter les délais impartis et les procédures
- Être l'interlocuteur privilégié du directeur du site

Critères	Degrés	
TECHNICITE	5	Est responsable de missions très complexes exigeant de rechercher et d'analyser des informations, d'avoir la capacité de formuler un diagnostic, de faire preuve de créativité ou d'innovation. Nécessite de mettre en œuvre des connaissances hautement spécialisées dans le champ professionnel exercé, ou des connaissances avancées dans les différents domaines d'activité en interaction avec l'emploi.
AUTONOMIE	5	Participe à l'élaboration des objectifs, conçoit et met en place les modes opératoires et les moyens permettant de les atteindre.
ANIMATION	4	Anime et coordonne des groupes ou un projet transverse ou assure la responsabilité hiérarchique d'une équipe.
RELATIONS INTERNES / EXTERNES	5	Échanges professionnels nécessitant de mener des négociations complexes pouvant engager la responsabilité de l'entreprise dans le périmètre de sa fonction.
Score	19	Niveau V

ANNEXES

Fichier Excel de pesée des emplois



Ce fichier a pour objectif d'aider à réaliser les pesées des emplois dans les entreprises, tout en permettant de comparer les positionnements obtenus avec ceux précédemment attribués.

MODALITÉS D'UTILISATION DU FICHIER :

Étape 1. Dans le premier tableau, renseigner les différents éléments dans la colonne choisie pour le poste

NB : seules les cellules en bleu doivent être renseignées. Les autres se rempliront automatiquement

étape 1 : sélectionner quelques postes				
les documents utiles à cette étape	contrats de travail			
	bulletins de paie et/ou relevé de rémunération			
		poste 1	poste 2	poste 3
intitulé du poste	à saisir manuellement			
niveau CCN (mentionné sur le contrat de travail)	utiliser le menu déroulant			
echelon	utiliser le menu déroulant			

Étape 2. Effectuer la pesée dans la nouvelle grille pour les postes sélectionnés

Pour chaque emploi, identifier le degré pertinent pour chacun des 4 critères

1. Remplir, à l'aide de la nouvelle classification sous les yeux, les 4 cases en bleu

étape 2 : effectuer la pesée dans la nouvelle grille pour les postes sélectionnés					
les documents utiles à cette étape	fiches de postes et/ou descriptifs emplois				
	contrats de travail				
	projet de grille des critères classants de la nouvelle classification				
DETERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI					
utiliser les menus déroulants dans chaque case bleue					
		poste 1 exemple 1	poste 2 exemple 2	poste 3 exemple 3	
	intitulé du poste				
Selon les projets de mise à jour des critères classants (pour information voir onglet "NOUVEAUX CRITERES")	Critère <i>TECHNICITE</i>	2	1	1	
	Critère <i>AUTONOMIE</i>	2	2	2	
	Critère <i>ANIMATION</i>	2	1	1	
	Critère <i>RELATIONNEL</i>	2	1	1	
	Critère <i>INTERNE/EXTERN</i>	2	1	1	
Le scoring se calcule automatiquement		8	5	0	
Le "nouveau" niveau se détermine automatiquement. <i>Il s'affiche en orange s'il est différent du niveau du poste dans l'actuelle classification.</i>		Niveau II	Niveau I	#N/A	

Pour chaque critère, choisissez à l'aide du menu déroulant le degré d'exigence de l'emploi (de 1 à 6)

Le score est calculé automatiquement et en déduit le niveau. Celui-ci s'affiche en orange lorsqu'il est différent du niveau actuel du poste considéré.

Étape 3. Déterminer l'échelon

DETERMINATION DE L'ECHELON	
À saisir en utilisant le menu déroulant : de éche. 1 à ech. 4. Consulter l'onglet "Nouveaux échelons" ou la notice pour information	
L'échelon	Nouvel échelon <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px 10px;"> [Menu déroulant] </div>

4 échelons possibles : à déterminer dans le respect de leurs définitions rappelées dans le guide, du stade d'accueil/apprentissage à la parfaite et totale maîtrise des missions



SECRÉTARIAT DE LA CPNEFP – BRANCHE DCHD
FNB

49 rue de la Glacière
75013 Paris



01 45 87 21 41



contactfnb@fnb-info.fr