

Brochure n° 3061

Conventions collectives nationales

AGENCES DE VOYAGES ET DE TOURISME

IDCC : 1710. – **Personnel des agences de voyages et de tourisme**

IDCC : 412. – **Guides accompagnateurs et accompagnateurs
au service des agences de voyages
et de tourisme**

AVENANT N° 1 DU 16 JUIN 2008

RELATIF À LA CLASSIFICATION DES EMPLOIS

NOR : ASET0850849M

IDCC : 1710

Entre :

Le SNAV,

D'une part, et

La CGT-FO ;

La CFE-CGC ;

La CSFV-CFTC ;

La FS-CFDT,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

L'annexe I « Classification des emplois » de la convention collective nationale des agences de voyages et du tourisme du 12 mars 1993 est abrogée et modifiée par le présent avenant.

Article 1^{er}

Préambule

La nouvelle classification négociée entre les partenaires sociaux de la branche des agences de voyages vise à mettre à la disposition des entreprises

et des salariés un outil modernisé dans sa conception, plus simple d'utilisation et adapté à l'évolution des emplois et des métiers de la branche du tourisme.

La nouvelle classification répond à plusieurs exigences :

- une clarification : les critères sur lesquels se fonde la classification ont été précisés ; les niveaux de classification qui composent la grille ont été définis en utilisant les critères ;
- une simplification : la liste des emplois repères a été modifiée pour intégrer les principaux emplois représentatifs des différentes familles du tourisme ; leur nombre a été réduit à 45 ;
- une meilleure progressivité : la progression hiérarchique au sein de filières d'emploi apparaît plus clairement ;
- une transition facilitée : l'architecture générale de la grille a été conservée afin de faciliter le passage de l'ancienne grille à la nouvelle. Les modalités de passage ont été précisées.

Article 2

Les principes généraux de la classification

Article 2.1

Les groupes

La classification s'étend sur 7 groupes.

Chaque groupe fait l'objet d'une définition générale qui s'appuie sur l'utilisation de critères classants.

Les critères classants utilisés sont :

- la responsabilité ;
- l'autonomie ;
- la technicité.

L'ensemble constitue la grille de classification qui sert de base à la classification de tous les emplois de la branche.

Les emplois sont classés en 7 groupes :

- groupes A et B : employés ;
- groupes C, D et E : techniciens ou agents de maîtrise ;
- groupes F et G : cadres.

Les contrats d'apprentissage (apprentissage et professionnalisation) sont hors grille.

Les postes de cadres dirigeants de l'entreprise sont hors grille.

Pour chaque groupe de classification, un salaire minimum conventionnel de groupe est défini (SMCG).

Article 2.2

Les critères classants

Les critères s'appliquent à tous les types d'emplois, toutes les familles (tourisme, comptabilité, informatique...) et tous les statuts (employé, maîtrise, technicien, cadre).

Chaque emploi doit être analysé selon les 3 critères énoncés précédemment pour se voir attribuer un groupe. L'analyse du contenu du poste détermine le positionnement d'un salarié dans un groupe de la grille.

Tous les emplois peuvent être classés à l'aide du tableau qui croise groupes et critères. Les 3 critères définissent le groupe : ils ne sont pas pondérés à l'intérieur de chacun des groupes.

Article 2.3

La liste d'emplois types

Pour aider à la classification, une liste d'emplois types parmi les plus fréquemment rencontrés dans la branche est proposée. Chaque emploi type fait l'objet d'une définition synthétique, puis d'une proposition de classification sur un ou plusieurs groupes, selon le degré de responsabilité, d'autonomie et de technicité qu'il requiert.

Article 3

La définition des critères retenus

Chaque critère est défini de façon générique, puis chaque groupe de la grille est défini à l'aide de ces critères.

La responsabilité :

La responsabilité peut être définie comme la (ou les) mission(s) confiée(s) par délégation au salarié sur un ou plusieurs domaines d'action (programmation des opérations, gestion du personnel, gestion de budget...) pour laquelle (lesquelles) il doit rendre compte et répondre de ses actes professionnels.

La responsabilité peut également se graduer en fonction de l'impact plus ou moins grand de l'activité du titulaire du poste sur la marche de l'entreprise. Un indicateur fréquemment utilisé est la masse annuelle d'argent contrôlée par le poste (budget, chiffre d'affaires, etc.). L'impact croît avec les groupes.

L'autonomie :

L'autonomie peut être définie comme la latitude de décider et d'agir qui est laissée au titulaire du poste dans l'exercice de son activité au sein de l'entreprise. On peut l'apprécier à partir de 3 éléments :

- la nature des instructions ;
- la nature des contrôles ;
- l'initiative de réalisation requise.

La technicité :

La technicité peut être définie comme l'ensemble des savoirs et savoir-faire requis pour tenir le poste de travail. Elle inclut les connaissances générales, les connaissances techniques, les savoir-faire procéduraux et relationnels.

La technicité peut être acquise aussi bien par la formation initiale et/ou diplômante, bien que le diplôme ne constitue pas en tant que tel un critère suffisant de classification, que par l'expérience professionnelle, celle-ci n'étant pas équivalente à l'ancienneté.

Les partenaires sociaux, conscients de l'importance des mutations auxquelles sont confrontés les entreprises et les salariés de la branche et donc de l'impératif de maintenir l'employabilité de ceux-ci, incitent les entreprises à développer des politiques de formation dans le cadre de l'accord de branche, et à prendre en compte les formations qualifiantes et/ou diplômantes détenues par un salarié dans l'évaluation de sa technicité.

En particulier, les CQP (certificats de qualification professionnelle), qui sont une valorisation et une reconnaissance de l'expérience, feront l'objet d'un positionnement précis dans la présente grille de classification.

La CPNEF (commission nationale paritaire emploi-formation) définira des CQP qui seront positionnés au niveau « expérimenté » pour certains emplois déterminés. Lorsqu'ils auront été définis, ils seront pris en compte dans la classification des emplois.

Article 4

Le tableau général de classification

Le tableau général de classification donne les définitions générales et l'application des critères pour chaque groupe.

(Voir tableau page suivante.)

Définition des groupes de classification

Employé

GROUPE	DÉFINITION DU GROUPE	RESPONSABILITÉ	AUTONOMIE	TECHNICITÉ
A	L'emploi comporte plusieurs opérations classiques caractéristiques le plus souvent d'un processus simple. Les opérations s'effectuent sous le contrôle d'un autre salarié de groupe supérieur et d'après des instructions de travail précises et détaillées.	La responsabilité est limitée : les tâches s'effectuent dans le cadre de directives, de procédures définies, ou sous le contrôle d'un autre salarié.	Les normes et les procédures sont clairement définies et fixent la nature du travail. L'autonomie dans la mise en œuvre des tâches prescrites est faible. L'emploi peut nécessiter des relations avec des tiers incluant la formulation de propositions.	L'emploi nécessite l'utilisation de techniques simples, spécifiques à son exercice.
B	Exécution de tâches, sans nécessairement que soit indiqué le mode opératoire.	Les tâches peuvent s'effectuer sous la dépendance d'un autre salarié.	Les procédures, sont fixées mais l'emploi requiert que le salarié les adapte aux situations de travail rencontrées. L'emploi peut nécessiter des relations avec des tiers incluant la formulation de propositions.	L'emploi nécessite des connaissances techniques suffisantes pour une bonne maîtrise du poste. Eventuellement, conseils apportés à d'autres salariés.

Technicien ou maîtrise

GROUPE	DÉFINITION DU GROUPE	RESPONSABILITÉ	AUTONOMIE	TECHNICITÉ
C	L'emploi implique une bonne maîtrise des diverses compétences de la spécialité. Il comporte la prise en charge d'un ensemble de tâches ou de fonctions qui lui sont confiées. Il requiert que le salarié soit capable d'initiative dans la limite de ses responsabilités.	L'emploi peut impliquer la coordination et/ou l'organisation du travail d'autres salariés, sans exercer nécessairement d'encadrement hiérarchique.	L'emploi requiert une certaine autonomie du salarié lui permettant d'interpréter et adapter les normes et procédures dans le cadre de sa mission. Le contrôle du travail peut s'opérer de manière discontinue. L'emploi peut nécessiter des relations avec des tiers et la formulation de propositions, soit à des tiers, soit à un supérieur hiérarchique.	L'emploi implique de la part du salarié une connaissance complète du métier le rendant apte à exécuter son travail avec une meilleure maîtrise qu'un agent du groupe III. Transmission de connaissances à d'autres salariés.
D	L'accès à ce groupe implique une compétence et/ou une expérience professionnelle confirmée et réussie dans la fonction au groupe C ou une expérience équivalente.	L'emploi peut impliquer la coordination et/ou l'animation d'autres salariés, sans exercer nécessairement d'encadrement hiérarchique.	L'autonomie est forte dans le cadre de la mission confiée au salarié. Le contrôle du travail peut s'opérer de manière discontinue.	L'emploi nécessite des connaissances techniques suffisantes pour une maîtrise complète du métier et une maîtrise plus large du domaine d'activité.
E	Placé sous la responsabilité d'un cadre hiérarchique, assure la prise en charge d'un ensemble de tâches ou fonctions requérant une définition des moyens et de leur mise en œuvre. L'emploi implique, par délégation, l'animation d'un service ou la responsabilité d'une équipe ou l'organisation d'une mission. Il peut impliquer une délégation limitée à une mission.	L'emploi peut impliquer l'animation et l'organisation du travail d'un groupe de salariés. Il peut requérir que le salarié gère un projet et/ou un budget défini et rende compte de sa gestion à un cadre hiérarchique chargé notamment du contrôle des résultats.	Prise d'initiatives dans le cadre défini (service, équipe, projet, mission,...), et formulation de propositions. L'autonomie repose sur une délégation hiérarchique, budgétaire et de représentation dans le cadre défini.	L'emploi nécessite une bonne connaissance des diverses techniques de la spécialité, des capacités à la prise de décision, à l'organisation du travail, à la gestion et une maîtrise plus large du domaine d'activité. Il requiert que le salarié participe à la formation technique du personnel éventuellement placé sous sa responsabilité, y compris sous la forme du tutorat.

Cadre

GROUPE	DÉFINITION DU GROUPE	RESPONSABILITÉ	AUTONOMIE	TECHNICITÉ
F	L'emploi implique une délégation permanente de responsabilité. L'autonomie s'appuie sur une évaluation des écarts entre objectifs et moyens. L'activité s'étend à l'organisation, la gestion et/ou l'encadrement.	L'emploi requiert que le salarié assure la responsabilité des activités d'organisation, de gestion, de relations et/ou d'encadrement. Responsabilité du choix des moyens de mise en œuvre. Organisation, animation, contrôle et appréciation régulière du travail du personnel placé sous son autorité. L'emploi nécessite que le salarié élabore, exécute et rende compte du projet et/ou du budget dont il assume la responsabilité.	L'emploi requiert que le salarié dispose de façon autonome de pouvoirs de choix et de décision en ce qui concerne l'organisation des activités ou des missions qui lui sont confiées. Autonomie dans l'organisation de son temps.	L'emploi nécessite la maîtrise du domaine d'intervention à un niveau expertisé.
G	L'accès à ce groupe implique une compétence et/ou une expérience professionnelle prolongée, confirmée et réussie dans la fonction au groupe F, ou une expérience équivalente.	Les responsabilités sont de même nature que celles exercées au groupe F, mais l'impact de l'activité est plus étendu (en nombre de personnel encadré, importance du budget géré...).	L'emploi requiert que le salarié dispose de façon autonome de pouvoirs de choix et de décision en ce qui concerne l'organisation des activités ou des missions qui lui sont confiées.	L'emploi nécessite la maîtrise du domaine d'intervention à un niveau expertisé.

Hors grille

Les postes de cadres dirigeants de l'entreprise sont hors grille.

Article 5

La liste des emplois types et leur classification

CATÉGORIE	FAMILLE	N°	EMPLOI	A	B	C	D	E	F	G
	Tourisme + affaires	1	Conseiller voyages	X	X					
		2	Conseiller voyages expérimenté			X	X			
		3	Forfaitiste		X					
		4	Forfaitiste expérimenté			X	X			
		5	Conseiller billetterie	X	X	X				
		6	Chargé de documents de voyages	X	X					
	Agences (tourisme)	7	Responsable de secteur ou d'unité technique				X	X		
		8	Responsable d'agence(s)					X	X	
		9	Animateur-coordonateur de réseau					X	X	X
		10	Directeur régional							X
Emplois spécifiques du tourisme	Plateaux	11	Responsable de module, d'équipe				X	X		

CATÉGORIE	FAMILLE	N°	EMPLOI	A	B	C	D	E	F	G
		12	Responsable de groupe				X	X	X	
		13	Responsable de plateau					X	X	
	Réceptif	14	Agent réceptif		X	X				
		15	Agent d'accueil	X	X	X				
		16	Agent d'exploitation / Agent de planning	X	X	X				
		17	Délégué réceptif / Correspondant local		X	X				
	Transports, exploitation	18	Gestionnaire des allotements terrestres		X	X	X			
		19	Gestionnaire des allotements aériens		X	X	X			
	Production	20	Chef de produit					X	X	
		21	Acheteur					X	X	
	Accueil, secrétariat, services généraux et administratif	22	Réceptionniste accueil	X	X					
		23	Agent services généraux	X	X					

CATÉGORIE	FAMILLE	N°	EMPLOI	A	B	C	D	E	F	G
Autres emplois		24	Assistant secrétariat	X	X	X				
		25	Assistant de direction				X	X		
		26	Aide-comptable	X	X					
		27	Comptable			X	X			
	Ressources humaines	28	Technicien paie		X	X	X			
		29	Chargé des ressources humaines			X	X	X		
	Marketing, communication	30	Chargé de marketing, com., promotion, édition			X	X	X		
		31	Chargé de site internet			X	X	X		
	Juridique	32	Juriste					X	X	
	Contrôle de gestion	33	Contrôleur de gestion					X	X	
	Informatique	34	Chargé d'exploitation			X	X	X		
		35	Chargé d'études et développement				X	X	X	

CATÉGORIE	FAMILLE	N°	EMPLOI	A	B	C	D	E	F	G
	Commercial	36	Commercial			X	X			
		37	Commercial expérimenté					X	X	
	SAV, qualité	38	Chargé (service) qualité, SAV		X	X	X			
Emplois génériques		39	Assistant technique	X	X					
		40	Assistant technique expérimenté			X	X			
		41	Chargé de projet					X	X	
		42	Responsable de service					X	X	
		43	Expert					X	X	
		44	Directeur adjoint						X	X
		45	Directeur							X

Article 6

La définition des emplois types

Un emploi type est le regroupement de plusieurs emplois proches ; il peut donc être classé sur un ou plusieurs groupes. La différenciation se fera par référence à la grille générale de classification et aux critères classants, en tenant compte des spécificités du contenu et du contexte de l'emploi réel dans l'entreprise.

Les courtes définitions données ci-dessous pour chaque emploi type correspondent au groupe le plus bas attribué à l'emploi. Pour les emplois s'étalant sur plusieurs groupes, le choix d'un des groupes proposés doit se faire par utilisation des critères classants et de la grille générale de classification. Par ailleurs, un système complémentaire de progression des salariés dans la grille est proposé de façon optionnelle aux entreprises qui le souhaiteraient. Il est détaillé en annexe I.

Pour des raisons de simplification, les définitions et intitulés d'emplois sont énoncés au masculin qui n'a, dans ce cas, qu'une valeur générique.

Les emplois sont regroupés en 3 familles :

- emplois du tourisme ;
- autres emplois ;
- emplois génériques : ils peuvent s'appliquer à toutes les familles professionnelles et tous les emplois.

Les emplois génériques « assistant technique, assistant technique expérimenté et expert » se caractérisent par un niveau de technicité croissant. Ils peuvent s'appliquer à tout type de domaine d'intervention.

L'emploi repère « expert » pourra notamment être utilisé en prolongement d'autres emplois repères, lorsque le salarié atteint dans son emploi un niveau d'expertise qui justifie l'accès aux groupes E et F.

Emplois spécifiques tourisme

1. Conseiller voyages

Assure les opérations de vente, de conseil, de réservation, d'émission des services et produits afférents au voyage. Saisit et concrétise les demandes sur logiciel spécifique.

Peut assurer les opérations administratives et comptables courantes.

2. Conseiller voyages expérimenté

Peut assurer les opérations complexes de vente, de conseil, de réservation, d'émission des services et produits afférents au voyage. Saisit et concrétise les demandes sur logiciel spécifique.

Peut en outre assurer seul la responsabilité du bon fonctionnement d'un implant, d'une antenne ou d'un point de vente d'un réseau.

3. Forfaitiste

Confectionne des voyages à forfaits. Etablit le devis du voyage et rédige le programme, les met en œuvre à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise.

Peut en outre concevoir et mettre au point des circuits et séjours simples destinés à être vendus sur catalogue ou répondant à des demandes spécifiques.

4. Forfaitiste expérimenté

Peut confectionner des voyages à forfaits complexes. Etablit le devis du voyage et rédige le programme. Peut les mettre en œuvre, à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise.

Peut en outre concevoir et mettre au point des circuits et séjours complexes destinés à être vendus sur catalogue ou répondant à des demandes spécifiques.

Peut conseiller sur les produits, préparer et suivre leur exploitation commerciale, les développer.

5. Conseiller billetterie

Assure les opérations de vente, de conseil, de réservation, d'émission de billets, des services et produits afférents au voyage, en particulier sur les plateaux d'affaires. Réalise les opérations techniques entraînées par ces activités à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise.

6. Chargé des documents de voyages

Confectionne le carnet de voyages remis au client, contenant tous les documents nécessaires au bon déroulement de son voyage : billets de transport, itinéraire, bons d'échange, à partir du dossier réalisé par la vente et finalisé par le booking et le service transport.

Peut gérer les visas et les formalités diverses des clients.

7. Responsable de secteur agence ou d'unité technique

Peut avoir la charge d'un implant, d'une antenne ou d'un point de vente d'un réseau et peut, dans ce cadre, animer et contrôler l'activité d'un groupe d'employés dont il doit pouvoir assurer la mise au courant en fonction des besoins du service.

Possède en outre les connaissances étendues de son domaine d'activité.

8. Responsable d'agence(s)

A la charge d'une ou plusieurs agences, implants, antennes ou points de vente d'un réseau.

Assure, en outre, dans le cadre de la politique et des objectifs déterminés par la direction de son entreprise, des règles et des directives en vigueur définies par celle-ci, la direction et la gestion courante de la ou des entités qui lui sont confiées.

Ses connaissances professionnelles, managériales, techniques, administratives et comptables lui permettent d'assurer ou de participer à l'ensemble des tâches réalisées.

9. Animateur-coordonateur de réseau

Anime et coordonne la politique, les activités de plusieurs agences, antennes, points de vente ou implants d'un réseau.

10. Directeur régional

Assure la direction et la gestion des agences, antennes, points de vente ou implants d'une région.

11. Responsable de module, d'équipe

Coordonne et/ou encadre un module, une équipe de conseillers voyages. Organise et contrôle le travail.

12. Responsable de groupe

Coordonne et/ou encadre un groupe constitué de plusieurs modules, équipes de conseillers voyages. Organise et contrôle le travail.

13. Responsable de plateau

A la charge d'un plateau constitué de plusieurs groupes.

Assure, en outre, la direction et la gestion courante de l'entité qui lui est confiée, dans le cadre de la politique et des objectifs déterminés par la direction de son entreprise, des règles et des directives en vigueur définies par celle-ci.

Ses connaissances professionnelles, managériales, techniques, administratives et comptables lui permettent d'assurer et de participer à l'ensemble des tâches réalisées.

14. Agent réceptif

Assiste ou confectionne des programmes, établit les devis, met en œuvre les programmes à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise.

Peut en outre concevoir et mettre au point des circuits et séjours destinés à être vendus sur catalogue ou répondant à des demandes spécifiques.

15. Agent d'accueil

Est chargé de l'accueil en gare, à l'aéroport, à l'hôtel, en agence ou en tout autre lieu, des touristes ou voyageurs, et/ou de leur accompagnement ou transfert. Représente l'entreprise auprès d'eux.

16. Agent d'exploitation, agent de planning

Organise et prépare le planning des agents d'accueil, accompagnateurs, guides, chauffeurs...

Participe à la coordination de la mise en œuvre des moyens de transport en fonction des besoins.

17. Délégué réceptif, correspondant local

Suit de très près le bon déroulement des circuits à destination. Prend en charge les clients à destination. S'assure du suivi des prestations.

18. Gestionnaire des allotements terrestres

Gère les allotements terrestres (bus, trains, bateaux, voitures, hôtels...) : réservations, modifications ou annulations, harmonisation avec les stocks aériens...

19. Gestionnaire aérien

Gère les allotements aériens : réservations aériennes, modifications ou annulations, harmonisation avec les stocks terrestres...

Régule les stocks aériens.

Peut calculer, en temps réel, les meilleurs prix pour optimiser le profit généré par la vente de billets d'avion.

20. Chef de produit

Elabore et fabrique les produits qui sont présentés en brochure selon un cahier des charges, en calcule les prix, et peut négocier des accords avec tous les prestataires.

21. Acheteur

Identifie les fournisseurs, sélectionne les produits. Participe à la négociation des contrats, l'optimisation des prix, la gestion des stocks.

Autres emplois

22. Réceptionniste accueil

Accueille, renseigne les visiteurs et les dirige sur les services concernés. Effectue des travaux administratifs simples. Peut être amené à distribuer et affranchir le courrier et à transmettre les communications téléphoniques.

23. Agent services généraux

Assure différentes tâches simples d'ordre logistique, matériel ou administratif en appui aux services de l'entreprise : classement, travaux de manutention, entretien, maintenance courante, sécurité, courses... Peut être amené à conduire un véhicule.

24. Assistant secrétariat

Effectue des travaux sur matériel bureautique. Effectue le classement et l'enregistrement des travaux effectués. Peut prendre des notes et les transcrire. Assure la constitution de dossiers et leur tenue à jour.

25. Assistant de direction

Assure le secrétariat d'un cadre de direction ou d'un service, l'assiste dans la gestion quotidienne des dossiers afférents à son activité. Prépare ses éléments de travail. Tient et organise son planning. Peut diriger le secrétariat.

26. Aide-comptable

Effectue tous travaux simples de comptabilité selon des directives générales.

27. Comptable

En charge de la gestion ou de la supervision de la comptabilité générale. Il peut assurer les écritures d'inventaire. Il peut avoir la charge de l'administration du personnel et de la paie.

28. Technicien paie

Traite et produit dans les délais la paie et les déclarations de charges sociales, ainsi que toutes les attestations nécessaires.

Peut être chargé de travaux administratifs de gestion du personnel.

29. Chargé des ressources humaines

Participe à la mise en œuvre et au contrôle de la politique de gestion des ressources humaines de l'entreprise. Il peut avoir plus spécifiquement en charge un des domaines techniques des ressources humaines (recrutement, prévoyance, droit du travail, formation...).

30. Chargé de marketing, communication, promotion, édition

Contribue à la définition et assure la mise en œuvre des activités de communication, promotion, édition, marketing de l'entreprise.

Le chargé de communication met en œuvre la communication de l'entreprise.

Le chargé de promotion a en charge l'élaboration, la logistique et la mise à disposition du public et des professionnels des informations et documents publicitaires ou de promotion.

Le chargé d'édition assure le travail éditorial nécessaire à l'élaboration des brochures et catalogues.

Le chargé de marketing assure la mise en œuvre des actions dans le cadre de la stratégie marketing de l'entreprise.

31. Chargé de site internet

Le chargé de site internet assure la gestion courante et la mise à jour du site internet sur la base des directives qui lui sont données. Il peut participer à la conception du site.

32. Juriste

Contribue à prévenir et minimiser les risques juridiques en intervenant dans l'ensemble du domaine des affaires juridiques.

33. Contrôleur de gestion

Effectue toutes les opérations se rapportant au contrôle de la gestion de l'entreprise et des filiales.

Exerce une surveillance des indicateurs de gestion mis en place pour évaluer l'activité de l'entreprise, et fournit les informations à la direction. Apprécie les causes et les effets des écarts identifiés entre les objectifs et les réalisations. Peut proposer à la direction des actions correctives à mettre en œuvre.

34. Chargé d'exploitation informatique

Met en place des ressources et moyens informatiques d'étude, méthode et application. Réalise des traitements d'exploitation informatique. Gère l'assistance en ligne dite « hot line ».

35. Chargé d'études et développement informatique

Conçoit, pilote et participe à la mise en œuvre des projets de développement informatique, en assurant l'analyse fonctionnelle, la conception technique, le codage, la mise au point et la documentation des programmes, dans le respect des normes et standards en vigueur dans l'entreprise. Peut aussi participer aux études préalables (cahier des charges, analyse fonctionnelle).

36. Commercial

Est chargé de visiter une clientèle potentielle et/ou de gérer et développer une clientèle existante en vue de promouvoir et diffuser les produits et services vendus par l'entreprise. Négocie directement avec la clientèle selon les grandes orientations de la direction.

37. Commercial expérimenté

Est chargé de visiter une clientèle potentielle et/ou de gérer et développer une clientèle existante en vue de promouvoir et diffuser les produits et services vendus par l'entreprise. Négocie directement avec la clientèle.

A plus d'autonomie dans la négociation. Son champ d'intervention est plus large (volume, impact, interlocuteurs...).

38. Chargé (service) qualité, SAV

Assure le suivi des incidents clients. Définit, organise et met en œuvre les différentes procédures garantissant la qualité. Suit le contrôle des produits et prestations.

Procède à l'analyse statistique des questionnaires après-vente. Analyse, synthétise et instruit les réclamations et procède à une enquête. Traite les litiges, suit les dossiers délicats. Rédige les réponses et communique en interne les dysfonctionnements.

Emplois génériques

39. Assistant technique

Participe, le plus souvent en appui à un salarié plus expérimenté ou sur ses conseils, à la mise en œuvre d'une tâche ou d'une opération technique.

40. Assistant technique expérimenté

Met en œuvre directement une opération technique ou un ensemble de tâches qui requièrent un bon niveau de technicité.

41. Chargé de projet ou de mission

Est en charge de la conduite et de la gestion d'un projet et/ou d'une mission qui requièrent un bon degré d'autonomie et une technicité attestée.

42. Responsable de service

Son expérience professionnelle, ses compétences techniques et de management lui permettent de diriger, animer et contrôler l'activité d'un service et/ou d'une exploitation. Assure la responsabilité et la coordination de l'ensemble des missions de son service.

43. Expert

Possède une parfaite maîtrise de son domaine d'intervention et des capacités à formaliser et transmettre.

44. Directeur adjoint

Dispose de connaissances et de capacités suffisamment approfondies pour seconder le directeur ou la direction. Son activité s'étend à l'organisation, la gestion et l'encadrement dans son domaine de compétence. A partir de directives précisant le cadre de ses activités, les objectifs, moyens et règles de gestion qui s'y rapportent, il dispose de façon autonome de pouvoirs de choix et de décision en ce qui concerne l'organisation des activités qui lui sont confiées.

45. Directeur

Cette qualification est attribuée selon les besoins et l'envergure de l'entreprise à des postes soit couvrant un service très important ou plusieurs services, soit assurant au plus haut niveau les responsabilités confiées.

Détermine les objectifs en termes de développement, de ressources et de moyens de l'entreprise et/ou du service et/ou du département.

Dispose d'une délégation permanente de pouvoir dans le cadre défini par l'entreprise.

Article 7

Dispositions relatives à la mise en œuvre de la nouvelle classification

Article 7.1

Délai de mise en œuvre

Les entreprises disposent d'un délai de 6 mois à partir de la date d'entrée en vigueur de la nouvelle classification pour la mettre en œuvre.

Article 7.2

Application aux salariés en poste au moment de l'entrée en vigueur

Pour les salariés en poste dans l'entreprise au moment de la mise en œuvre de la nouvelle classification, l'application ne pourra avoir pour conséquence ni la minoration des rémunérations acquises à cette date (salaire de base + ancienneté) ni une perte du statut de cadre ou d'agent de maîtrise. Au niveau de l'entreprise, le processus d'application sera le suivant :

1. Détermination par l'employeur du groupe de classification de chaque poste par application de la nouvelle grille conventionnelle.

2. Comparaison du SMCG (salaire minimum conventionnel de groupe) correspondant au groupe du salarié avec le salaire existant pour une durée du travail équivalente :

- si le salaire existant est inférieur au SMCG correspondant à la nouvelle classification, le salarié verra sa rémunération portée au niveau du SMCG de son groupe au plus tard au terme du délai de contestation (2 mois) ;
- si le salaire existant est supérieur à celui résultant de l'application de la nouvelle classification, la rémunération du salarié demeure inchangée ;
- dans l'hypothèse ou en vertu de sa nouvelle classification, le salaire minimum, et donc la prime d'ancienneté, auxquels pourrait prétendre le salarié sont inférieurs aux montants dont il bénéficiait avant la transposition dans la nouvelle grille de classification, il sera institué au bénéfice du salarié une indemnité dite différentielle de transposition dont la base sera une somme fixe qui restera acquise durant l'ensemble de la carrière du salarié dans l'entreprise quelle que soit l'évolution effective de sa prime d'ancienneté. L'indemnité différentielle de transposition a pour finalité de compenser le manque à gagner qui n'est donc pas subi par le salarié à la suite de l'application de la nouvelle grille de classification.

3. Le salarié se voit notifier par écrit par l'employeur sa position dans la nouvelle grille, sa fiche de poste et ses droits à recours tels que définis à l'article 7.2.4.

4. Le salarié dispose d'un délai de 2 mois pour contester sa classification auprès de la direction de l'entreprise ; si la contestation demeure le salarié pourra saisir la commission paritaire de suivi de la nouvelle classification,

qui assume les fonctions de la commission paritaire de conciliation de la branche, et ce pendant une période de 1 année à compter du terme du délai de mise en œuvre de 6 mois.

A défaut d'observation formulée par le salarié, sa classification entre en vigueur.

Article 7.3

Suivi de la mise en œuvre de la nouvelle classification

Les signataires conviennent de la nécessité de suivre, dans le cadre d'une commission de suivi paritaire, la mise en œuvre de l'accord pendant une période de 1 année à compter du terme du délai de mise en œuvre de 6 mois.

A cette fin, le SNAV recueillera et transmettra aux organisations syndicales les informations et données liées à la mise en œuvre de la nouvelle classification.

Fait à Paris, le 16 juin 2008.

(Suivent les signatures.)

ANNEXE I

Modalités de progression dans la nouvelle grille : régime optionnel

Afin de permettre aux entreprises et aux salariés de la branche qui le souhaiteraient d'utiliser un éventail plus large de modalités de progression à l'intérieur de la grille selon les postes et les situations spécifiques rencontrées, les partenaires conviennent de mettre en place à titre expérimental un régime dit « optionnel » de progression individuelle.

Les situations concernées doivent correspondre à une véritable évolution des compétences et ne peuvent se confondre avec un système de progression à l'ancienneté.

Les entreprises peuvent opter pour l'un ou l'autre de ces régimes optionnels (ou les deux conjointement) selon les modalités précisées ci-dessous.

Régime optionnel 1

Afin de donner plus de souplesse et de progressivité à la classification, les entreprises pourront mettre en place un échelon intermédiaire, dit 2^e degré, entre 2 groupes de classification. Cet échelon doit permettre de reconnaître une progression de carrière correspondant à une réelle évolution du poste et/ou des compétences. Le salaire minimum fixé pour cet échelon est calculé selon la formule suivante :

$$\frac{(\text{Salaire minimum niveau } N + \text{salaire minimum } N + 1)}{2}$$

Régime optionnel 2

Une fois atteint le groupe de classification le plus élevé correspondant à son poste en application des critères classants, le salarié se verra proposer une évolution de sa rémunération réelle à titre individuel, évolution qui reste soumise à une double condition :

- le salarié doit avoir passé 3 ans minimum dans ce groupe de classification ;
- le salarié doit avoir suivi au préalable une formation entrant dans une des catégories suivantes, telles que prévues à l'article 11 de l'accord de branche (accord du 29 novembre 2004 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie) :
 - actions de catégorie 1 : actions d'adaptation au poste de travail ;
 - actions de catégorie 2 : actions liées à l'évolution des emplois ou au maintien dans l'emploi des salariés, soit celles qui permettent d'appréhender les évolutions prévisibles des métiers de l'entreprise en fonction des développements techniques ou organisationnels.

Modalités d'adoption du régime optionnel

L'entreprise qui choisit d'opter pour l'un des deux régimes optionnels – ou les deux conjointement – le mettra en place soit par accord d'entreprise, soit unilatéralement sous réserve de consulter au préalable, en vertu des dispositions légales et si ces institutions existent dans l'entreprise, le comité d'entreprise ou, à défaut de comité d'entreprise, les délégués du personnel.

L'entreprise qui aura choisi de mettre en place un régime optionnel devra en informer le SNAV.

Les partenaires sociaux de la branche conviennent de la nécessité d'évaluer l'usage et l'impact de cette mesure au terme de la phase expérimentale, soit 2 ans après son entrée en vigueur.

Ils décideront par accord de sa reconduction, de son abandon ou de son adaptation.

Dans le cas d'abandon ou d'évolution du régime, les rémunérations obtenues du fait de l'application de l'un ou l'autre de ces régimes optionnels seront réputées acquises.