

Brochure n° 3054

**Convention collective nationale**

IDCC : 925. – **DISTRIBUTION ET COMMERCE DE GROS  
DES PAPIERS-CARTONS**  
**(Ingénieurs et cadres)**

---

Brochure n° 3158

**Convention collective interrégionale**

IDCC : 802. – **PAPIERS-CARTONS**  
**(Distribution et commerces de gros)**  
**OETAM**

---

**AVENANT N° 1 DU 6 MARS 2009  
À L'ACCORD DU 19 NOVEMBRE 2008  
RELATIF AUX CLASSIFICATIONS**

NOR : *ASET0951172M*  
IDCC : *802, 925*

---

En application de l'article 3, paragraphe 3.2.2, de l'accord du 19 novembre 2008, les parties signataires décident du présent avenant qui intègre une annexe V consacrée à un document méthodologique en vue d'explicitier le travail d'analyse et d'évaluation de la méthode de classification par critères classants.

## Document méthodologique d'aide à l'appropriation de l'accord de classification

### Exemple de classification

#### *Avertissement*

Le présent document a pour objectif de présenter la démarche logique de classification par critères classants retenue dans l'accord professionnel auquel cette annexe est rattachée.

Six étapes successives peuvent être distinguées dans la mise en œuvre de la méthode retenue par l'accord professionnel :

1. Identifier les emplois existants.
2. Décrire le contenu des emplois.
3. Evaluer et classer les emplois.
4. Déterminer l'échelon.
5. Vérifier la cohérence générale des classements.
6. Présenter et proposer par écrit le nouveau système de classification au salarié.

Il propose une illustration concrète à valeur d'exemple en vue d'expliciter l'approche méthodologique dont il est fait référence à l'article 4.

Le positionnement final qui est proposé est donné à titre purement indicatif. Il ne constitue pas un positionnement nécessairement acquis dans l'entreprise puisqu'en effet, un même intitulé de poste peut cacher des réalités différentes en termes de contenu de poste.

L'analyse et l'évaluation du contenu des emplois constituent une phase primordiale de l'approche classification dont la responsabilité incombe à l'entreprise. Il importe cependant que celle-ci adopte une méthode d'évaluation ou dite de « pesée » respectant les principes inscrits dans l'accord. Il est en ce sens notamment rappelé que le travail d'analyse et d'évaluation des emplois doit être effectué au plus près du terrain, c'est-à-dire en collaboration avec les responsables opérationnels.

#### Etape n° 1 Recensement et dénomination des emplois

Comme dans un processus de construction, la qualité de l'édifice dépend de la solidité de ses fondations. Ainsi, pour commencer, il est essentiel d'établir un inventaire exhaustif des emplois existant dans l'entreprise, ce qui constituera la base de la classification.

Avant d'accomplir ce travail, il est utile de rassembler des informations existantes, soit en interne, soit en externe, permettant de disposer d'un ensemble documentaire qui fournira une base d'informations sur la structure de l'emploi.

Au terme de ce travail de recensement, on disposera d'une nomenclature générale présentant :

- les filières familles ;

- les emplois appartenant à chaque filière (dénomination, description générale).

L'inventaire des fonctions fait ressortir l'existence d'un service clients comprenant :

- un responsable commercial ;
- des commerciaux terrains et sédentaires ;
- plusieurs assistant(e)s commercial(e)s.

L'emploi d'assistant(e) commercial(e) est retenu pour l'exemple de classification.

## Etape n° 2 Identification des emplois

L'étape 2 est essentielle pour permettre de procéder à l'évaluation et la classification de chacun des emplois pour le positionnement dans les niveaux.

Il s'agit de décrire le contenu des emplois afin de mieux cerner pour chacun les principales activités. En effet, cette opération de description du contenu effectif de chaque poste est la base même de l'évaluation avec les critères classants.

Le but est de disposer d'un ensemble de descriptions homogènes, cohérentes reflétant clairement les activités exercées et leurs conditions de mise en œuvre.

L'emploi diffère de la stricte définition du poste de travail ; il recouvre un ensemble de postes de travail qui ont en commun des activités essentielles similaires et qui requièrent des connaissances et savoir-faire identiques pour être exercés.

C'est pourquoi cette description ne se substitue pas aux descriptions détaillées de postes que, suivant leurs besoins, des entreprises peuvent avoir mises en place. Lorsqu'elles existent, leur objet est d'indiquer aux collaborateurs de façon, le plus souvent, détaillée les conditions, moyens, méthodes et procédures opératoires à utiliser pour effectuer les tâches définies dans un cadre organisationnel donné. Toutefois, les fiches de poste peuvent constituer un indicateur permettant d'affiner le positionnement.

L'évaluation des emplois, ou le cas échéant des postes, se fait toujours indépendamment de l'individu qui l'occupe.

Ainsi :

- plusieurs postes sont communs à un même emploi ;
- les emplois sont regroupés en filières professionnelles (métiers).

L'emploi constitue la « maille » sur laquelle on procédera à l'analyse du travail et à la classification professionnelle.

## Etape n° 3 Evaluation et classement des emplois

L'évaluation constitue le cœur du processus de classification. Elle se fera par application des critères classants à chacune des descriptions obtenues à l'étape précédente.

L'évaluation consiste à examiner un emploi d'après sa description et à sélectionner le niveau pertinent, dans chacun des 4 critères d'évaluation pré-déterminés, afin d'obtenir le profil d'évaluation de l'emploi.

Les critères classants sont communs à l'ensemble de la profession et sont définis par la convention collective. Ils sont au nombre de 4 et permettent d'analyser toutes les facettes d'un emploi (cf. art. 3 de l'accord professionnel).

#### La détermination du niveau de l'emploi

Il s'agit d'attribuer à chaque poste identifié la position hiérarchique correspondante (positions I à V) en confrontant les critères dégagés par l'évaluation consignés sur la fiche emploi avec les critères classants définis dans la grille de classification (cf. annexe II de l'accord professionnel). L'entreprise obtiendra ainsi la position hiérarchique de référence de l'emploi évalué.

#### Le processus de pesée des emplois

Dans un cas comme dans l'autre, le processus consiste à procéder critère par critère, en commençant soit par le premier niveau, soit par le dernier, puis à parcourir les définitions fournies jusqu'à choisir celle qui paraît la mieux correspondre à la situation de l'emploi.

Pour chaque emploi, la pesée débute par la lecture de la description. Il s'agit ensuite de procéder critère par critère, en partant à chaque fois de la définition du premier niveau (ou dernier).

En fonction des résultats obtenus dans la détermination des niveaux pour chacun des critères, chaque emploi est rangé dans un niveau.

#### Etape n° 4 Détermination de l'échelon

Cette étape consiste à affiner le positionnement de l'emploi et de son titulaire dans un niveau (résultat de l'étape précédente) en fonction des spécificités et particularités des différentes situations de travail ; un échelon est ainsi attribué.

Les échelons (1 à 2 ou 1 à 3) sont gradués au sein de chaque niveau par des définitions hiérarchisées pour chacune des catégories professionnelles.

Il s'agit d'une étape technique qui prolonge directement l'étape précédente. Une fois tous les postes classés dans un niveau, on examinera tous ceux qui, dans une même catégorie conventionnelle, appartiennent à un même niveau afin de leur attribuer un échelon.

Les critères classants ne rentrent plus en compte et la méthode d'évaluation tient compte de l'intitulé retenu dans la définition de chaque niveau.

Si celui-ci ne convient pas, il faut alors lire la définition de l'échelon suivant et la rapporter au contenu de l'emploi ; ainsi jusqu'à atteindre l'échelon qui semble adapté. Avant de confirmer ce choix, il peut être utile de lire la définition du niveau supérieur (ou inférieur).

#### Illustration : étapes n° 3 et n° 4

La présente illustration comporte deux exemples de positionnement. Le résultat de la démarche de classification (niveau, échelon) ne constitue pas un positionnement acquis dans les entreprises. Elle tend à démontrer, à ce titre, qu'un même intitulé d'emploi peut cacher des réalités d'activité et de positionnement (échelon et/ou niveau) différents.

Exemple A : assistant(e) commercial(e) type 1,  
entreprise X

1. Identification de l'emploi

Fiche réalisée : le 21 janvier 2009

Par : M, Mme X (en qualité de...)

Modifiée le :...

Par :...

Filière : commerciale

Groupes d'emplois : service clients, assistance commerciale

Poste : assistant(e) commercial(e)

2. Périmètre professionnel, description de l'emploi

Définition générale de l'emploi : vend et contribue au développement des ventes des produits et/ou des services par téléphone.

Finalité : assure l'administration des ventes.

Activités principales :

- réceptionne les demandes des clients ;
- conseille, négocie et vend les produits et les services ;
- assure la gestion administrative des commandes ;
- effectue la relance et/ou la prospection commerciale ;
- enrichit la base de données clients et marchés ;
- assiste le commercial.

Relations professionnelles :

Internes :

- travaille en collaboration avec un ou plusieurs commerciaux ;
- est en relation avec le service marketing, le service gestion des stocks, le service comptable, le service technique, le service achats, le SAV ;
- sous la responsabilité du responsable commercial ;
- pas de niveau hiérarchique inférieur.

Externes : clients ou futurs clients de l'entreprise.

3. Connaissances et expériences associées à la tenue de l'emploi

Connaissances nécessaires :

- niveau bac pro commercial ;
- maîtrise des logiciels informatiques et des outils de communication ;
- aisance relationnelle, sens du contact clients.

Expérience professionnelle antérieure nécessaire : 2 ans d'expérience.

Consignation de l'évaluation  
de l'emploi d'assistant(e) commercial(e) type 1

Niveau de connaissance :

- un niveau bac pro commercial ;
- 2 ans d'expérience ;

- une maîtrise des logiciels informatiques et des outils de communication ;
- une aisance relationnelle.

Nature de l'activité et technicité de l'emploi :

- réception des demandes des clients ;
- saisie des commandes et un suivi des dossiers clients ;
- vente et contribution au développement des ventes des produits et/ou services par téléphone ;
- collaboration avec un ou plusieurs commerciaux ;
- conseiller sur les produits et les services ;
- négociation commerciale ;
- gestion administrative des commandes ;
- suivi et relance commerciale.

Autonomie, initiative :

- pas de niveau hiérarchique inférieur ;
- relations avec les clients ;
- relations avec le service marketing, le service gestion des stocks, le service comptable, le service technique, le service achats, le SAV ;
- aucune relation notable en termes de transfert de compétences.

Responsabilité :

- sous la responsabilité du responsable des ventes ;
- modulation du plan de travail en fonction des priorités.

L'évaluation consiste à examiner un emploi d'après sa description et à sélectionner le niveau pertinent, dans chacun des 4 critères d'évaluation prédéterminés, afin d'obtenir le profil d'évaluation de l'emploi.

#### Détermination du niveau de l'assistant(e) commercial(e) type 1, entreprise X

Action 1 : comparaison du profil d'évaluation de l'emploi d'assistant(e) commercial(e) type 1 avec les critères classants du niveau I.

Constat 1 : l'emploi répond à l'ensemble des critères classants du niveau I.

Action 2 : comparaison du profil d'évaluation de l'emploi d'assistant(e) commercial(e) type 1 avec les critères classants du niveau II.

Constat 2 : l'emploi répond à l'ensemble des critères classants du niveau II.

Action 3 : comparaison du profil d'évaluation de l'emploi d'assistant(e) commercial(e) type 1 avec les critères classants du niveau III.

Constat 3 : l'emploi ne répond pas à un ou plusieurs critères classants du niveau III (exécution d'opérations très qualifiées et d'une grande technicité).

Conclusion 1 : l'emploi « assistant(e) commercial(e) type 1 » correspond au niveau hiérarchique II.

Détermination de l'échelon de l'assistant(e) commercial(e) type 1, entreprise X.

Action 1 : comparaison du profil d'évaluation de l'emploi d'assistant(e) commercial(e) type 1 avec la définition de l'échelon 1 du niveau II.

Constat 1 : l'emploi ne correspond pas à la définition de l'échelon 1 du niveau II (exécution de différents travaux courants nécessitant généralement une expérience professionnelle de moins de 1 an).

Action 2 : comparaison du profil d'évaluation de l'emploi d'assistant(e) commercial(e) type 1 avec la définition de l'échelon 2 du niveau II.

Constat 2 : l'emploi répond à la définition de l'échelon 2 du niveau II (exécution de différents travaux qualifiés nécessitant une expérience professionnelle confirmée dans l'emploi).

Conclusion 2 : l'emploi « assistant(e) commercial(e) type 1 » correspond à l'échelon 2 du niveau II.

Exemple B : assistant(e) commercial(e) type 2, entreprise Y

### 1. Identification de l'emploi

Fiche réalisée : le 21 janvier 2009

Par : M., Mme X (en qualité de...)

Modifiée le : ...

Par : ...

Filière : commerciale

Groupes d'emplois : service clients, assistance commerciale

Poste : assistant(e) commercial(e) type 2

### 2. Périmètre professionnel, description de l'emploi

Définition générale de l'emploi, finalité :

- vend et contribue au développement des ventes des produits et/ou des services par téléphone ;
- assure l'administration des ventes ;
- assiste la direction commerciale.

Activités principales :

- réceptionne les demandes des clients ;
- conseille, négocie et vend les produits et services ;
- assure la gestion administrative des commandes ;
- effectue la relance et/ou la prospection commerciale ;
- enrichit la base de données clients et marchés ;
- assiste le commercial, diffuse l'information et informe la direction commerciale du suivi des clients et participe aux opérations de promotion ;
- règle les problèmes et litiges liés aux commandes et livraisons.

Relations professionnelles :

Internes :

- travail en collaboration avec un ou plusieurs commerciaux ;
- est en relation avec le service marketing, le service gestion des stocks, le service comptable, le service technique, le service achats, le SAV, le service de la gestion fabrication, le directeur ou responsable ;
- pas de niveau hiérarchique inférieur ;
- sous la responsabilité du responsable commercial.

Externes :

- fournisseurs divers ;
- clients ou futurs clients de l'entreprise.

### 3. Connaissances et expériences associées à la tenue de l'emploi

Connaissances nécessaires :

- niveau bac + 2 dans le secteur commercial ;
- maîtrise des logiciels informatiques et des outils de communication ;
- aisance relationnelle et capacité d'argumentation et de négociation ;
- très bonne connaissance du marché.

Expérience professionnelle antérieure nécessaire :

- 3 ans d'expérience minimum.

Consignation de l'évaluation de l'emploi  
d'assistant(e) commercial(e) type 2.

Niveau de connaissance :

- un niveau bac + 2 dans le secteur commercial ;
- 3 ans d'expérience minimum ;
- une maîtrise des logiciels informatiques et des outils de communication ;
- une aisance relationnelle et une capacité d'argumentation et de négociation.

Nature de l'activité et technicité de l'emploi :

- réception des demandes des clients ;
- saisie des commandes et suivi des dossiers clients ;
- vente et contribution au développement des ventes des produits et/ou services par téléphone ;
- collaboration avec un ou plusieurs commerciaux ;
- information de la direction commerciale du suivi des clients et participation aux opérations de promotion ;
- conseiller sur les produits et les services ;
- négociation commerciale ;
- gestion administrative des commandes ;
- suivi et relance commerciale ;
- règlement des problèmes et litiges liés aux commandes et livraisons.

Autonomie, initiative :

- pas de niveau hiérarchique inférieur ;



- relations avec les clients et fournisseurs divers ;
- relations avec le service marketing, le service gestion des stocks, le service comptable, le service technique, le service achats, le SAV, le service de la gestion fabrication, le directeur ou responsable.

Responsabilité :

- sous la responsabilité du responsable des ventes ;
- modulation du plan de travail en fonction des priorités.

#### Détermination du niveau de l'assistant(e) commercial(e) type 2, entreprise Y

Action 1 : comparaison du profil d'évaluation de l'emploi d'assistant(e) commercial(e) type 2 avec les critères classants du niveau I.

Constat 1 : l'emploi répond à l'ensemble des critères classants du niveau I

Action 2 : comparaison du profil d'évaluation de l'emploi d'assistant(e) commercial(e) type 2 avec les critères classants du niveau II.

Constat 2 : l'emploi répond à l'ensemble des critères classants du niveau II.

Action 3 : comparaison du profil d'évaluation de l'emploi d'assistant(e) commercial(e) type 2 avec les critères classants du niveau III.

Constat 3 : l'emploi répond à l'ensemble des critères classants du niveau III.

Action 4 : comparaison du profil d'évaluation de l'emploi d'assistant(e) commercial(e) type 2 avec les critères classants du niveau IV.

Constat 4 : l'emploi ne répond pas à un ou plusieurs critères classants du niveau IV (emploi à haut niveau professionnel, absence de coordination avec responsabilité hiérarchique).

Conclusion 1 : l'emploi « assistant(e) commercial(e) type 2 » correspond au niveau hiérarchique III.

#### Détermination de l'échelon

Action 1 : comparaison du profil d'évaluation de l'emploi d'assistant(e) commercial(e) type 2 avec la définition de l'échelon 1 du niveau III.

Constat 1 : l'emploi ne correspond pas à la définition de l'échelon 1 du niveau III (exécution de travaux très qualifiés dans le respect des normes quantitatives et qualitatives nécessitant moins de 1 an d'expérience professionnelle).

Action 2 : comparaison du profil d'évaluation de l'emploi d'assistant(e) commercial(e) type 2 avec la définition de l'échelon 2 du niveau III.

Constat 2 : l'emploi répond à la définition de l'échelon 2 du niveau III (réalisation de travaux d'une grande technicité nécessitant une expérience professionnelle confirmée dans l'emploi).

Action 3 : comparaison du profil d'évaluation de l'emploi d'assistant(e) commercial(e) type 2 avec la définition de l'échelon 3 du niveau III.

Constat 3 : l'emploi ne répond aux exigences de l'échelon 3 du niveau III (contrôle de personnel).

Conclusion 2 : l'emploi « assistant(e) commercial(e) type 2 » correspond à l'échelon 2 du niveau III.

#### Etape n° 5

##### Vérification de la cohérence générale des classements

Afin d'obtenir une cohérence d'ensemble, il est recommandé, au fur et à mesure des déterminations des étapes 3 et 4, de faire des comparaisons transverses sur les différents postes.

Il est d'ailleurs particulièrement important qu'aucun résultat ne soit considéré comme définitif avant qu'une validation de l'ensemble de ces résultats n'ait eu lieu.

Par conséquent, il est recommandé que toute communication ne soit faite qu'après que cette validation ait été effectuée pour tous les emplois.

Il pourra, par exemple, être intéressant de faire une comparaison avec les autres postes de la filière commerciale (responsable commercial ; commerciaux terrain et sédentaires).

#### Etape n° 6

##### Présentation de la classification

En dehors des actions de communication qui peuvent accompagner l'élaboration de la classification et qui sont laissées au libre arbitre de chaque entreprise, une information est au minimum indispensable : informer chacun de sa fonction et de la position de celle-ci dans la classification.

Il leur est précisé la possibilité qu'à partir de cette notification, ils disposent d'un délai de 2 mois, hors période de congés payés, pour faire valoir auprès de l'employeur toute réclamation sur le classement notifié.

Les salariés assistants commerciaux concernés se voient notifier, par écrit, le niveau et la position de l'emploi occupé :

- assistant(e) commercial(e) type 1 entreprise X : niveau II échelon 2 ;
- assistant(e) commercial(e) type 2 entreprise Y : niveau III échelon 2.

##### Remarques générales sur la méthode

Il n'y a pas de bonne ou mauvaise approche méthodologique. Elaborer la classification des fonctions de façon centralisée ou participative doit relever d'un choix d'entreprise cohérent avec ses particularités (notamment sa taille) et ses modes de fonctionnement.

Les parties signataires de l'accord du 19 novembre 2008 invitent néanmoins les entreprises à privilégier une démarche de concertation afin de se prêter à une évaluation par consensus, recherchant l'accord le plus large possible avec les intéressés.

En outre, l'approche participative, dans laquelle l'employeur et/ou la direction des ressources humaines ne jouent que le rôle de « chef d'orchestre » garant du résultat, est conseillée. Dans ce type d'approche,

l'encadrement ainsi que tout ou partie des personnels concernés sont sollicités pour participer à certaines étapes d'élaboration de la classification (par exemple, les responsables d'encadrement et/ou les agents de maîtrise pour conduire un inventaire des fonctions dans leur service ; tout ou partie des salariés pour réaliser les descriptions ou recueillir l'information nécessaire à leur établissement...).

Fait à Paris, le 6 mars 2009.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

**Organisation patronale :**

AFDP.

**Syndicats de salariés :**

FCE CFDT ;

FPC CGT-FO ;

FFSCEGSA CFTC.