

Brochure n° 3333

Convention collective nationale
IDCC : 2198. – ENTREPRISES DE VENTE À DISTANCE

AVENANT DU 24 JUIN 2011
PORTANT MODIFICATION DE L'ANNEXE « CLASSIFICATIONS »

NOR : ASET1151037M
IDCC : 2198

Entre :

Le syndicat national des entreprises de vente à distance ;

Le syndicat des entreprises de vente par catalogue du nord et de l'est de la France,

D'une part, et

La fédération nationale de l'encadrement du commerce et des services CFE-CGC ;

La fédération des syndicats commerce services et forces de vente CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

L'annexe « Classifications » est abrogée et remplacée par les dispositions suivantes :

« ANNEXE

CLASSIFICATIONS

PRÉAMBULE

Les parties signataires s'accordent sur la nécessité de réviser le dispositif de classification établi en 1992, dans le but :

- de permettre aux entreprises de la vente à distance de s'adapter aux évolutions technologiques ainsi qu'à un univers de consommation en mutation ;
- avec le développement d'Internet :
 - un grand nombre de PME et TPE se créent dans la vente à distance ;
 - le multi-canal transforme les organisations du travail et les emplois ;
- de reconnaître le savoir-faire des salariés de la vente à distance, de telle sorte que cette reconnaissance se concrétise, en permettant à tout salarié :
 - d'évoluer dans le cadre de l'emploi qu'il occupe ;
 - d'accéder à un emploi classé à niveau supérieur ;
- de mettre en adéquation la grille des salaires barémiques avec les objectifs de la présente classification.

Dans cette perspective, elles soulignent l'importance des accords conclus dans la vente à distance, pour "une gestion des parcours professionnels tout au long de la vie" et le développement des compétences par la formation professionnelle.

Elles réaffirment le principe d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

Les parties signataires décident d'adapter la structure de classification en se fixant 3 objectifs dans la construction d'une nouvelle grille :

- créer un dispositif facilement applicable à l'organisation de chaque entreprise ;
- disposer d'"emplois repères" qui soient représentatifs en nombre de salariés et significatifs de l'évolution des emplois dans la branche ;
- construire des repères objectifs pour classer les emplois et valoriser l'expérience professionnelle que les salariés de la VAD développent dans le cadre de leur emploi.

Article 1^{er}

Principes de classification

La classification regroupe l'ensemble des catégories de personnel en une échelle unique comportant des catégories et des niveaux.

La classification comporte 2 étapes successives :

- le classement de l'emploi par catégorie ;
- l'attribution d'un niveau au titulaire de cet emploi.

Le système de classification est explicité par le classement d'emplois repères.

1.1. Classement des emplois

1.1.1. Les emplois sont classés sur une échelle comportant 8 catégories conventionnelles :

- les catégories A à C se rapportent aux ouvriers et employés ;
- les catégories D et E se rapportent aux techniciens et agents de maîtrise ;
- les catégories F à H se rapportent aux cadres.

Nombre de catégories auquel il ne peut être dérogé.

1.1.2. Les catégories sont définies à partir des critères classants suivants :

- autonomie ;
- activité ;
- responsabilité ;
- connaissances requises.

Pour qu'un emploi soit situé à une catégorie donnée, il faut impérativement qu'il réponde aux exigences requises par les critères classants.

Ces critères sont déclinés catégorie par catégorie à partir des définitions génériques suivantes.

Autonomie

L'autonomie est la capacité à prendre des initiatives, elle se mesure à la fréquence des contrôles, à la précision des consignes et/ou à l'amplitude de la délégation.

Activité

Ce critère caractérise la complexité et la diversité des activités, qui vont de l'exercice de tâches simples et répétitives à la prise en charge de missions complexes concernant plusieurs domaines.

Responsabilité

La responsabilité s'entend du simple respect des procédures jusqu'à des responsabilités qui touchent à la marche générale de l'entreprise.

Connaissances requises

Il s'agit du niveau de formation requis pour tenir l'emploi. Ces niveaux sont définis par référence à la nomenclature interministérielle du 11 juillet 1967 annexée au présent accord.

Ce niveau peut avoir été acquis :

- au terme de la formation initiale ;
- au terme d'une formation continue ;
- par l'expérience professionnelle ;
- dans le cadre d'une VAE ou par un CQP ou CQPI.

A chaque catégorie correspond une rémunération minimale.

1.2. Attribution du niveau

Le niveau traduit la maîtrise des savoir-faire que démontre le salarié dans l'emploi qu'il occupe.

Chaque catégorie comporte 3 niveaux reconnaissant l'évolution du salarié dans son emploi :

- débutant ;
- maîtrisant ;
- référent et/ou polyvalent.

Le passage d'un niveau à un niveau supérieur reconnaît l'évolution du salarié dans son emploi. Il implique de satisfaire complètement à la définition du niveau inférieur. Toutefois, dès lors que sont remplies les conditions propres à chaque niveau, l'attribution d'un niveau n'implique pas pour le salarié d'avoir été préalablement positionné au niveau qui précède dont il est néanmoins supposé satisfaire complètement les conditions.

Pour favoriser le passage d'un niveau à l'autre, il est fait application des dispositions de l'article 4 sur l'évolution professionnelle du salarié. A chaque niveau correspond une rémunération minimale déterminée conformément à ces dispositions.

Il est, par ailleurs, expressément convenu que tout salarié titulaire d'un CQP ou CQPI délivré par la branche, dans l'emploi qu'il occupe, se voit attribuer, a minima, le niveau "maîtrisant".

1.3. Emplois repères représentant une partie significative des activités de la branche établis dans le but de faciliter l'analyse et le classement des emplois

Par application des principes définis précédemment, les emplois repères déterminent à partir des tâches et des activités décrites une catégorie minimale de classement selon laquelle des emplois analogues, portant ou non la même dénomination, sont classés dans une même catégorie.

Il est précisé que tout emploi dont le périmètre des activités, de responsabilité et de l'autonomie est identique à l'emploi repère ne peut pas être classé à un niveau inférieur à ce dernier.

Article 2

Selon les principes définis à l'article 1^{er}, le classement d'un emploi conduit, d'une part, à la détermination d'une catégorie et, d'autre part, à l'attribution d'un niveau pour son titulaire.

2.1. Classification ouvriers-employés

Les ouvriers et employés exercent leur activité sous contrôle de la hiérarchie, à partir de modes opératoires et procédures définis. De façon générale, ils reçoivent ou recourent à des instructions leur permettant d'atteindre le résultat attendu.

En atteignant une parfaite connaissance de leurs métiers et en s'adaptant à leur évolution notamment par la formation professionnelle, ils contribuent directement au service de qualité que l'entreprise doit apporter pour répondre aux attentes de ses clients avec lesquels certains emplois ont vocation à être en relation.

2.1.1. Définition des niveaux

Niveau débutant

Salarié en phase d'acquisition des pratiques professionnelles nécessaires à l'exercice de l'emploi : il a régulièrement besoin d'assistance, de contrôle et d'accompagnement.

A l'issue d'une période de pratique professionnelle effective d'au maximum 9 mois, les salariés maîtrisant les savoir-faire requis par l'emploi se voient attribuer un niveau maîtrisant.

Si nécessaire, dans les 3 mois au plus tard qui précèdent ce délai, un entretien professionnel aura lieu, à l'initiative du salarié ou de sa hiérarchie.

Au cours de cet entretien, seront évoquées les actions de professionnalisations nécessaires pour permettre au salarié débutant d'accéder au niveau maîtrisant.

Niveau maîtrisant

Salarié maîtrisant de façon satisfaisante les pratiques professionnelles requises par l'emploi qu'il exerce. Grâce à son expérience, il obtient de façon constante les contributions attendues sans avoir besoin d'assistance, ni d'accompagnement, dans un contexte de travail habituel.

Niveau référent et/ou polyvalent

Salarié dominant toutes les caractéristiques et obligations de l'emploi, au point d'être considéré :
Comme un référent : l'expertise professionnelle qu'il a développée lui permet par exemple et sans que cela soit cumulatif :

- de résoudre des problèmes nouveaux et/ou inhabituels ;
- d'alerter sur les dysfonctionnements et proposer des améliorations sur les procédures ou les modes opératoires ;
- d'être sollicité et participer aux évolutions des procédures, des modes opératoires ou de l'organisation du travail ;
- d'agir en support technique ou en assistance à ses collègues moins expérimentés ;
- de partager son expérience professionnelle dans le cadre de groupes de travail ;
- d'exercer une mission de tutorat.

Comme un polyvalent : est considéré comme polyvalent le salarié réalisant de façon non occasionnelle des opérations qui relèvent d'un autre emploi classé dans la même catégorie ou une catégorie inférieure. (Par autre emploi, il faut considérer une situation de travail qui peut correspondre à un poste de travail différent mobilisant des activités et des compétences de même nature.).

2.1.2. Définition de la catégorie A

Autonomie

Des instructions précises définissent les opérations à accomplir, les méthodes à utiliser et les moyens disponibles.

Les opérations nécessitent le contrôle du travail par le responsable hiérarchique.

Activité

Exécution d'opérations à enchaîner de façon cohérente, ce qui nécessite d'échanger des informations diversifiées, de les prendre en compte et éventuellement de les reporter sur un formulaire.

Responsabilité

Autocontrôle de conformité réalisé à chaque étape du travail.

Connaissances requises

Les connaissances minimales requises sont celles sanctionnées par le CAP-BEP.

Ce niveau peut être acquis par voie scolaire ou par une formation équivalente ou l'expérience professionnelle, reconnue le cas échéant par une VAE (validation des acquis de l'expérience professionnelle).

2.1.3. Définition de la catégorie B

Autonomie

Des instructions complètes précisent le cadre de travail, les limites d'action et les moyens disponibles.

Le responsable hiérarchique contrôle et assiste l'activité.

Activité

Exécution d'opérations qualifiées pouvant comporter le choix de la solution la plus adaptée dans le cadre de procédures définies.

Responsabilité

Les résultats attendus sont atteints par l'adaptation des moyens mis à disposition. Ils peuvent nécessiter une collaboration avec des interlocuteurs internes ou externes.

Connaissances requises

Les connaissances minimales requises sont soit celles sanctionnées par le baccalauréat, et notamment le baccalauréat professionnel, soit celles sanctionnées par le CAP ou le BEP complété de plusieurs années d'expérience professionnelle et/ou de formations complémentaires.

Ce niveau peut être acquis par voie scolaire ou par une formation équivalente, ou par l'expérience professionnelle, reconnue le cas échéant par une VAE (validation des acquis de l'expérience professionnelle).

2.1.4. Définition de la catégorie C

Autonomie

Des instructions générales (complétées par des informations) indiquent les résultats à atteindre et les méthodes de travail pour y parvenir.

Le responsable hiérarchique contrôle les résultats et les méthodes mises en œuvre.

Activité

Exécution d'un ensemble de travaux, nécessitant la recherche, l'analyse et le traitement d'informations variées, et complexes, pour rechercher la solution la plus appropriée.

Responsabilité

Les résultats attendus sont obtenus par l'utilisation de méthodes connues mais diversifiées et complexes.

Ils sont atteints par l'adaptation des moyens mis à disposition. Ils peuvent nécessiter une collaboration avec des interlocuteurs internes ou externes.

Connaissances requises

Les connaissances minimales requises sont celles sanctionnées par le baccalauréat et notamment du baccalauréat professionnel, complété de plusieurs années d'expérience professionnelle et ou de formations complémentaires.

Ce niveau peut être acquis par voie scolaire ou par une formation équivalente, ou par l'expérience professionnelle, reconnue le cas échéant par une VAE (validation des acquis de l'expérience professionnelle).

2.2. Classification agents de maîtrise et techniciens

Les agents de maîtrise et les techniciens exercent leur mission dans le cadre d'une délégation et d'objectifs définis le plus souvent dans un cadre annuel.

Les techniciens sont reconnus pour leur maîtrise d'une ou plusieurs technologies et/ou leur aptitude à la conduite de projets, groupes de travail dans le cadre de leur domaine d'action.

Les agents de maîtrise sont reconnus pour leur capacité managériale : coordonner un groupe de salariés, former, apporter des conseils techniques à un ou plusieurs salariés, manager des salariés au sens hiérarchique (organiser, planifier, contrôler, évaluer, fixer des objectifs, motiver). Ces compétences peuvent être associées.

De par leurs attributions, ils exercent un rôle en matière de communication, au sein de leur entreprise et/ou sont en relation avec des clients, fournisseurs ou prestataires de services.

Ils font preuve de capacité d'adaptation dans un environnement technique, économique et commercial en évolution constante.

2.2.1. Définition des niveaux

Niveau débutant

Salarié en phase d'acquisition des pratiques professionnelles nécessaires à l'exercice de l'emploi qu'il exerce : il a régulièrement besoin d'assistance, de contrôle et d'accompagnement.

A l'issue d'une période de pratique professionnelle effective d'au maximum 12 mois, les salariés maîtrisant les savoir-faire requis de l'emploi sont classés au niveau maîtrisant.

Si nécessaire, dans les 3 mois au plus tard qui précèdent ce délai, un entretien professionnel aura lieu, à l'initiative du salarié ou de sa hiérarchie.

Au cours de cet entretien, seront évoquées les actions de professionnalisations nécessaires pour permettre au salarié débutant d'accéder au niveau maîtrisant.

Niveau maîtrisant

Salarié maîtrisant l'emploi qu'il exerce, ce qui lui permet :

- d'obtenir de façon régulière et satisfaisante les contributions attendues ;
- d'être force de proposition, auprès de sa hiérarchie dans le cadre de son domaine d'activité, afin de résoudre des problèmes inhabituels ;
- d'animer des groupes de travail dans son domaine d'activité ;
- d'accueillir les nouveaux collaborateurs de son domaine d'activité ;
- d'assister ses collaborateurs.

Niveau référent

Salarié dominant l'emploi qu'il exerce au point d'être reconnu comme un expert.

Son expertise lui permet de :

- résoudre des problèmes complexes ;
- rédiger les procédures et transmettre les savoir-faire ;
- assurer des missions complémentaires dans le périmètre de son emploi ;
- agir en support technique ou en assistance à ses collègues (TAM) ;
- animer des groupes de travail transversaux ;
- contribuer à l'optimisation des process existants ;
- tutorer les nouveaux collaborateurs.

2.2.2. Définition de la catégorie D

Autonomie

L'emploi occupé s'organise dans le cadre de programmes ou plannings de travail préétablis. Le contrôle de la bonne réalisation du travail a lieu à la fin des opérations par son responsable hiérarchique.

Activité

Réaliser des dossiers ou des travaux présentant des spécificités techniques pouvant nécessiter de réunir, de communiquer des informations de nature et de sources diverses.

L'agent de maîtrise anime et manage un groupe de salariés.

Responsabilité

Propose des solutions, met en œuvre, contrôle et adapte les méthodes, procédures et moyens mis à sa disposition, pour obtenir les résultats attendus.

Il est un relais de communication de l'entreprise.

Connaissances requises

Les connaissances requises sont celles sanctionnées par le BTS, le DUT ou la licence professionnelle.

Ce niveau peut être acquis par voie scolaire ou par une formation équivalente, ou par l'expérience professionnelle, reconnue le cas échéant par une VAE (validation des acquis de l'expérience professionnelle).

2.2.3. Définition de la catégorie E

Autonomie

L'emploi occupé requiert une autonomie pour organiser son travail en fonction de l'activité conformément aux objectifs fixés avec son responsable hiérarchique (gestion du planning, priorisation des activités à gérer).

Activité

Réaliser ou coordonner des travaux relatifs à un projet, nécessitant de maîtriser plusieurs techniques, d'appliquer et d'adapter les actions en vue d'atteindre les objectifs.

Participer à l'élaboration des prévisions, à la communication des résultats et de leur analyse.

La maîtrise de sa spécialité professionnelle lui permet d'apporter des conseils techniques, de proposer et de mettre en œuvre des solutions nouvelles.

L'activité exige d'être en lien avec des interlocuteurs différents et variés pour aboutir à des solutions dans l'intérêt de l'entreprise.

L'agent de maîtrise anime et manage un ou plusieurs groupes de collaborateurs (ouvriers, employés, techniciens et agents de maîtrise de niveau inférieur).

Responsabilité

Il contribue par son action à l'amélioration des process de l'entreprise, il élabore les techniques nouvelles, il analyse et adapte les méthodes et détermine les moyens, en vue d'atteindre les objectifs.

Il participe à la détermination de ces objectifs.

Il est un relais de communication de l'entreprise.

Connaissances requises

Les connaissances requises sont celles sanctionnées par le BTS, le DUT ou la licence professionnelle.

Ce niveau peut être acquis par voie scolaire ou par une formation équivalente, ou par l'expérience professionnelle, reconnue le cas échéant par une VAE (validation des acquis de l'expérience professionnelle).

2.3. Classification cadres

Les cadres contribuent à la mise en œuvre de la stratégie de l'entreprise. Ils peuvent assurer la gestion d'un ou de plusieurs secteurs d'activité ou projets de l'entreprise dans le cadre d'objectifs généraux.

Ces activités demandent aux titulaires :

- une compétence technique confirmée ;
- une capacité à piloter des projets et à manager les équipes projets ;
- des compétences managériales pour animer, former et motiver leurs collaborateurs.

Le plus souvent, ils exercent leurs missions avec un niveau de délégation qui dépend de la fonction exercée et du périmètre des activités dont ils ont la responsabilité.

Les décisions qu'ils prennent et/ou les projets qu'ils conduisent peuvent avoir un impact significatif sur les performances et plus généralement les résultats économiques de l'entreprise. Ils sont en capacité d'acquiescer et de mettre en œuvre des technologies nouvelles.

Certaines fonctions peuvent les amener à travailler dans un contexte international.

La présente classification ne concerne pas les emplois de cadres définis à l'article L. 3111-2 du code du travail.

2.3.1. Définition de la catégorie F

2.3.1.1. Définition des critères classants

Autonomie

Les activités sont réalisées dans le cadre de directives qui fixent les objectifs et les moyens à mettre en œuvre.

Le contrôle passe par des évaluations régulières et porte sur les écarts entre objectifs et réalisations.

Activité

Il a en charge un ensemble d'activités pouvant impliquer des relations régulières avec d'autres services internes ou des interlocuteurs externes et des prestataires de services.

Il peut manager directement des ouvriers, employés, techniciens et agent de maîtrise.

Cette catégorie accueille également des cadres qui, sans responsabilité hiérarchique, interviennent dans des domaines de spécialité. En tant que spécialistes de leur domaine, ils peuvent se voir confier des missions ou la conduite de projets, sur une durée limitée, faisant intervenir des personnes de divers métiers, qu'ils leur appartiennent d'orienter et de mobiliser.

Responsabilité

Il est garant par son action de l'amélioration des processus de l'entreprise, il élabore les techniques nouvelles, il analyse et adapte les méthodes et détermine les moyens, en vue d'atteindre les objectifs.

Connaissances requises

Les connaissances requises sont celles sanctionnées par un diplôme de l'enseignement supérieur (titre d'ingénieur, master, ou tout diplôme équivalent).

Ce niveau peut être acquis par la formation initiale, par la formation professionnelle, ou par l'expérience professionnelle, reconnue le cas échéant par une VAE (validation des acquis de l'expérience).

2.3.1.2. Définition des niveaux

Niveau débutant

Ce niveau accueille les cadres faisant l'acquisition d'une première expérience professionnelle, des techniciens ou agents de maîtrise changeant de statut et les cadres en prise de fonction.

Ils peuvent avoir besoin d'assistance, de contrôle et d'accompagnement.

A l'issue d'une période effective d'au maximum 18 mois les salariés occupant pleinement leur fonction sont classés au niveau maîtrisant.

Si nécessaire, dans les 3 mois au plus tard qui précèdent ce délai, un entretien professionnel aura lieu, à l'initiative du salarié ou de sa hiérarchie.

Au cours de cet entretien, seront évoquées les actions de professionnalisations nécessaires pour permettre au salarié débutant d'accéder au niveau maîtrisant.

Niveau maîtrisant

Salarié maîtrisant pleinement la fonction qu'il exerce ce qui lui permet d'atteindre les objectifs et les résultats attendus.

Niveau référent

Salarié dominant l'emploi qu'il exerce, au point d'être considéré par ses compétences comme un expert.

Son expertise lui permet sans que cela soit cumulatif, de :

- résoudre des problèmes inhabituels ou plus complexes ;
- assurer des missions complémentaires dans le périmètre de son emploi ;
- agir en support technique ou en assistance à ses collègues moins expérimentés ;
- animer des groupes de projets transversaux à partir d'un cahier des charges ;
- exercer une mission de tutorat de nouveaux collègues.

2.3.2. Définition de la catégorie G

2.3.2.1. Définition des critères classants

Autonomie

Le titulaire participe à la détermination des objectifs, et des moyens humains, techniques et budgétaires à mettre en œuvre dans son secteur d'activité.

Le contrôle porte sur les réalisations de l'année écoulée sur les écarts entre objectifs et réalisations.

Activité

Gère un secteur d'activités impliquant des relations régulières avec d'autres services internes ou des interlocuteurs externes et des prestataires de services.

Il peut manager des équipes composées d'ouvriers et d'employés, techniciens, agent de maîtrise et cadres et également des prestataires extérieurs.

Cette catégorie accueille également des cadres qui, sans responsabilité hiérarchique, ont acquis une expérience confirmée dans leur domaine de spécialité.

Ils pilotent des projets significatifs ou transversaux, internes ou externes et parfois à l'international.

Responsabilité

La responsabilité s'étend à tous les aspects sociaux, économiques, techniques et organisationnels.

Il intervient dans la gestion de carrière de ses collaborateurs et dispose d'une large initiative pour concevoir et mettre en œuvre le fonctionnement, l'organisation et les process.

Connaissances requises

Les connaissances requises sont celles sanctionnées par un diplôme de l'enseignement supérieur (titre d'ingénieur, master..., ou tout diplôme équivalent).

Ce niveau peut être acquis par la formation initiale, par la formation professionnelle, ou par l'expérience professionnelle, éventuellement reconnue le cas échéant par une VAE (validation des acquis de l'expérience).

2.3.2.2. Définition des niveaux

Niveau débutant

Ce niveau accueille les cadres faisant l'acquisition d'une première expérience professionnelle et les salariés dans le cadre d'un changement de statut.

A l'issue d'une période effective d'au maximum 18 mois les salariés occupant pleinement leur fonction sont classés au niveau maîtrisant.

Si nécessaire, dans les 3 mois au plus tard qui précèdent ce délai, un entretien professionnel aura lieu, à l'initiative du salarié ou de sa hiérarchie.

Au cours de cet entretien, seront évoquées les actions de professionnalisations nécessaires pour permettre au salarié débutant d'accéder au niveau maîtrisant.

Niveau maîtrisant

Salarié maîtrisant pleinement la fonction qu'il exerce, ce qui lui permet d'atteindre les objectifs et les résultats attendus.

Niveau référent

Salarié se voyant confier le management des projets les plus complexes.

2.3.3. Définition de la catégorie H

2.3.3.1. Définition des critères classants

Autonomie

Le titulaire exerce son activité dans le cadre d'une large délégation à partir d'orientations stratégiques délivrées par sa direction, à l'élaboration desquelles il contribue.

Le contrôle s'exerce sur sa contribution à la mise en œuvre de la stratégie, laquelle peut nécessiter la prise en compte d'enjeux internationaux.

Activité

Dirige un ou plusieurs secteurs d'activités parmi les plus importants de l'entreprise ou est en charge d'une grande fonction de l'entreprise.

Anime des cadres, des experts et/ou d'autres responsables hiérarchiques.

Cette catégorie accueille également des cadres qui, sans responsabilité hiérarchique, ont acquis la plus grande expertise dans leur domaine, intégrant des enjeux économiques et réglementaires qui peuvent être étendus à un contexte international.

Responsabilité

Il traduit en plan d'action les orientations stratégiques qu'il met en œuvre en utilisant toutes les ressources mises à sa disposition par sa direction.

Il s'inscrit dans le cadre d'une démarche permanente d'anticipation permettant à l'entreprise de s'adapter à l'évolution de ses marchés, aux réglementations et aux techniques nouvelles.

Ses résultats ont une forte incidence sur la marche générale de l'entreprise.

Connaissances requises

Le niveau de connaissances requises est celui équivalant aux diplômes les plus élevés de l'enseignement supérieur.

2.3.3.2. Définition des niveaux

Niveau maîtrisant

Salarié maîtrisant pleinement la fonction qu'il exerce, ce qui lui permet d'atteindre les objectifs et les résultats attendus.

Niveau référent

Par l'étendue du périmètre de ses activités, leur impact économique et l'importance des ressources dont il dispose, à ce titre, il est considéré comme référent.

Article 3

Synthèse des classifications

Conformément aux principes retenus, les entreprises attribuent à chaque salarié, selon les modalités définies à l'article 5, une qualification qui résulte à la fois :

- de la catégorie de l'emploi qu'il occupe ;
- du niveau qu'il détient au titre de cet emploi.

Ces qualifications sont énumérées dans le tableau ci-après. Elles prennent les appellations suivantes : A-D, A-M...

CATÉGORIE	NIVEAU	DÉBUTANT	MAÎTRISANT	RÉFÉRENT et/ou polyvalent
Ouvriers. – Employés	A	A-D	A-M	A-R P
	B	B-D	B-M	B-R P
	C	C-D	C-M	C-R P
Agents de maîtrise. – Techniciens	D	D-D	D-M	D-R
	E	E-D	E-M	E-R
Cadres	F	F-D	F-M	F-R
	G	G-D	G-M	G-R
	H	-	H-M	H-R

Article 4

Evolution professionnelle

Par l'accord du 24 mars 2005 relatif à la formation professionnelle dans la vente à distance, les parties signataires ont souhaité répondre à l'aspiration des salariés à une plus grande maîtrise de leur évolution professionnelle.

Par l'introduction de niveaux dans la classification, le présent accord ouvre une voie nouvelle, dans le but de reconnaître aux salariés de la branche, la maîtrise des savoir-faire qu'ils démontrent dans leur emploi.

Les parties signataires décident en conséquence que lors de l'entretien professionnel, tel que défini à l'article 7 de l'accord du 24 mars 2005, sont discutées avec le salarié les perspectives d'évolution professionnelle ainsi que les modalités selon lesquelles les actions de professionnalisation et le résultat de ces actions peuvent conduire à l'attribution d'un niveau supérieur ou donner accès aux emplois disponibles avec l'attribution de la catégorie qui correspond.

Suivant ce principe, les signataires insistent sur l'importance d'ouvrir aux salariés qui en expriment le souhait et qui ont obtenu le niveau de référent et/ou polyvalent dans la catégorie C ou référent dans la catégorie E, l'accès aux emplois disponibles des catégories supérieures TAM et cadres. Au préalable, il sera mené d'un commun accord une évaluation professionnelle qui déterminera la capacité du salarié à accéder au changement de statut et les moyens nécessaires pour l'accompagner.

A cet effet, ils rappellent également l'importance de l'entretien de seconde partie de carrière introduit par l'accord collectif sur la GPEC dans la vente à distance du 5 novembre 2009.

Elles réaffirment le rôle majeur de l'encadrement (cadres et agents de maîtrise) dans la mise en œuvre de ces dispositions et la nécessité de former l'encadrement à ces entretiens. Les actions de formation qui concourent à cet objectif constituent une priorité au sens des dispositions de l'accord collectif du 24 mars 2005 sur la formation professionnelle dans la vente à distance.

Elles précisent également que tout salarié référent accédant à un emploi de catégorie supérieure bénéficiera lorsque sa rémunération est supérieure à celle qu'il obtiendrait dans la catégorie et le niveau auquel il serait positionné, d'une augmentation équivalente à la progression du niveau débutant à maîtrisant. Cette augmentation prendra effet avec l'attribution du niveau maîtrisant.

Pour l'application de ces dispositions et la détermination des minima professionnels tels qu'ils résultent des principes de construction énoncé à l'article 1^{er} du présent accord, les parties signataires conviennent d'adopter les modalités suivantes :

Les minima professionnels sont déterminés dans la branche en faisant application d'un coefficient d'évolution professionnelle fixé comme suit :

- de débutant à maîtrisant : 102 ;
- de maîtrisant à référent/polyvalent : 106.

Ces coefficients d'évolution sont identiques pour toutes les catégories.

Article 5

Mise en œuvre de l'accord

5.1. Délai de mise en œuvre

Les entreprises disposent d'un délai de 18 mois au plus à compter de la date de publication de l'arrêté d'extension pour mettre en œuvre le présent accord.

5.2. Commission paritaire de conciliation et d'interprétation

En cas de différents dans l'interprétation de la classification, il sera fait application de l'article 4 de la convention collective nationale, portant création d'une commission paritaire de conciliation et d'interprétation.

5.3. Elaboration d'un document d'information

Les parties conviennent d'élaborer un document d'information afin de faciliter la mise en œuvre du présent accord, en vue de son appropriation par les salariés et les entreprises.

Article 6

Application de l'accord

Caractère obligatoire

Il est expressément convenu par les parties que les entreprises ne peuvent déroger à la présente classification conformément à l'article L. 2253-3 du code du travail. »

Dépôt. – Extension

Conformément aux articles L. 2231-6 et D. 2231-3 du code du travail, le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente auprès des services centraux du ministre chargé du travail en un exemplaire original support papier et un exemplaire sur support électronique.

Les parties signataires conviennent de procéder à la demande d'extension du présent accord.

Fait à Marcq-en-Barœul, le 24 juin 2011.

(Suivent les signatures.)

ANNEXE I
EMPLOIS REPÈRES

Classification ouvriers-employés

Catégorie A

Préparateur(trice) de commande.
Agent manutentionnaire/magasinier.
Emballeur(euse).

Catégorie B

Conducteur(trice) de machine.
Employé(e) de gestion.

Catégorie C

Conseiller(e) client.
Assistant(e) Web.
Assistant(e) technique maintenance.

EMPLOIS REPÈRES CATÉGORIE A

Intitulé de l'emploi : préparateur(trice) de commandes

Mission : assure la préparation des commandes clients en fonction des bordereaux fournis.

Activités principales de l'emploi

Dans le cadre d'instructions précises et permanentes :

- consulte les bordereaux précisant la liste et les références des articles à rassembler ;
- prélève les articles demandés dans les casiers indiqués, en respectant le sens du prélèvement ;
- vérifie la conformité des références, l'aspect extérieur de l'article et la quantité des articles prélevés en respectant les modes opératoires ;
- signale les anomalies éventuelles ;
- assure l'envoi des produits à destination des postes d'emballages ;
- élimine les cartons vides ;
- réalise les opérations à l'aide de système informatique embarqué ou fixe (identification de colis, édition, enregistrement de données).

Intitulé de l'emploi : agent manutentionnaire-magasinier

Mission : assure la réception, l'enregistrement, le stockage, l'expédition et le transfert des marchandises manuellement ou à l'aide d'un engin de manutention industrielle.

Activités principales de l'emploi

Dans le cadre d'instructions précises et permanentes éventuellement complétées de consignes spécifiques :

- vérifie les documents utiles de livraison (adresse et zones d'ilotage) avant déchargement, chargement ou avant expédition ;

- contrôle visuellement l'état des marchandises, la conformité des références, l'aspect et la quantité produits en respectant les modes opératoires ;
- réalise les opérations de manutentions sur des systèmes informatiques embarqués ou fixes (identification de colis, enregistrement de données) ;
- assure la conduite d'engins de manutention industriels ;
- applique les procédures d'utilisation des équipements et matériels, et signaler toute anomalie de fonctionnement ;
- réalise les opérations dans le respect des règles et normes de sécurité en vigueur.

Intitulé de l'emploi : emballeur(seuse)

Mission : assure l'emballage des commandes clients en utilisant les conditionnements adéquats (sachets/colis).

Activités principales de l'emploi

Dans le cadre d'instructions précises et permanentes :

- assure le tri des articles, factures et publicités dans les casiers ;
- contrôle chaque article par rapport à la facture et au ticket de prélèvement ;
- rédige les fiches anomalies ;
- emballe les articles avec l'ensemble des éléments relatifs à la commande (cadeau, encart, et autres...) et les préparer à l'expédition ;
- réalise leurs opérations à l'aide de système informatique (identification de colis, enregistrement de données).

EMPLOIS REPÈRES CATÉGORIE B

Intitulé de l'emploi : conducteur(trice) de machines

Mission : assure le réglage, l'alimentation et la conduite d'une machine, dans le respect des normes de sécurité, qualité, quantité et délais définies.

Activités principales de l'emploi

A partir du dossier précisant le travail à réaliser :

- réalise les réglages ou programme la machine en fonction des indications techniques ;
- assure l'approvisionnement de la machine en matière ou produits ;
- assure la conduite de la machine, intervenir en cas de dysfonctionnement ;
- veille, régulièrement, à la qualité du travail et rectifie les réglages en cas d'anomalie ;
- assure l'entretien courant et le nettoyage de la machine et assister le technicien de maintenance dans l'identification de la panne ;
- réalise les opérations dans le respect des règles et des normes de sécurité en vigueur.

Intitulé de l'emploi : employé(e) de gestion

Mission : assure, dans un domaine d'activité, la préparation, la réalisation et le suivi de dossiers spécifiques.

Activités principales de l'emploi

Dans le cadre d'instructions complètes et de procédures définies :

- suit et met à jour des dossiers relatifs au domaine d'activité en recherchant les éléments nécessaires à la constitution de ces dossiers ;
- assure la saisie informatique et la mise à jour de bases de données ;
- tient à jour des documents de gestion et de statistiques sur l'activité du service ;
- saisit tous types de documents : notes, comptes rendus de réunion, courriers divers... ;

- classe et archive tous documents liés au domaine d'activité ;
- assure l'accueil physique et/ou téléphonique des interlocuteurs du service.

EMPLOIS REPÈRES CATÉGORIE C

Intitulé de l'emploi : conseiller(e) client

Mission : reçoit et traite les commandes, réclamations et/ou les demandes de conseil de la clientèle sur les produits et services proposés par l'entreprise, avec un objectif de développer le chiffre d'affaires et de fidéliser le client.

Activités principales de l'emploi

Prend en charge les commandes et/ou demandes de la clientèle provenant de tous canaux de communication (téléphone, Internet...).

Apporte une réponse complète et adaptée à la réclamation du client.

Propose une offre commerciale correspondant au profil du client (vente additionnelle/de substitution).

Utilise un argumentaire adapté au profil du client.

Rédige un courrier ou un mail commercial.

Conclut une vente.

Conseille le client en s'appuyant notamment sur les fiches mises à sa disposition.

Peut gérer une cible spécifique de clientèle.

Adapte son activité en fonction des flux.

Maîtrise les applications informatiques adaptées aux métiers.

Intitulé de l'emploi : assistant(e) web

Mission : participe à la mise en œuvre graphique, technique, ergonomique, à la mise à jour, la maintenance et l'évolution du (des) site(s) en veillant à la qualité des éléments produits en interne ou par les prestataires externes.

Activités principales de l'emploi

Assure le montage et l'intégration des pages web statiques et dynamiques (emails, encarts, bannières, élément de structure du site...) en respectant la charte graphique du site.

Organise le répertoire des images et fichiers d'intégration sur les serveurs et sur la plateforme web.

Peut participer à la création des éléments graphiques, à la régénération à chaque nouvelle collection des séries d'images et nouvelles colorations graphiques.

Intègre les créations graphiques externes ou internes et participe à leur contrôle de conformité technique, leur ergonomie et leur cohérence avec la charte graphique.

Alerte en cas de dysfonctionnements du site.

Peut participer à l'intégration des nouvelles techniques de codage et d'ergonomie du site (nouveaux langages de programmation et nouvelles technologies d'affichage).

Peut participer avec l'équipe web à des groupes de travail sur les projets ayant un impact sur l'ergonomie du front office ou sur le socle graphique de la plateforme, à la définition des besoins.

Intitulé de l'emploi : assistant(e) technique maintenance

Mission : réalise des interventions de maintenance, d'entretien et de dépannage à partir de consignes, plans, schémas. Prend en compte les exigences de qualité de service à rendre aux clients et aux utilisateurs d'équipement, en respectant les normes de sécurité et avec une exigence de fiabilité.

Activités principales de l'emploi

Détecte les causes de dysfonctionnement et réalise en autonomie, dans le cadre d'instructions générales, des dépannages dans les meilleurs délais (réparation d'installation, de matériels, de réseaux téléphoniques ou électriques, de bâtiments...).

Réalise les maintenances préventives des équipements relevant de sa compétence, selon le planning établi.

Participe à l'étude et à la réalisation des travaux neufs et des projets techniques.

Signale et corrige les défaillances de sa propre initiative pour répondre à l'urgence.

S'approvisionne en pièces détachées sur des références connues.

Rend compte des actions effectuées.

Respecte les consignes de sécurité relatives aux biens et aux personnes.

ANNEXE II
EMPLOIS REPÈRES

Classification techniciens-agents de maîtrise

Catégorie D

Responsable équipe.
Comptable.
Modéliste.
Technicien de maintenance.

Catégorie E

Gestionnaire produit.
Web designer.
Concepteur rédacteur.
Styliste.

EMPLOIS REPÈRES CATÉGORIE D

Intitulé de l'emploi : responsable d'équipe

Mission :

- organise et encadre une équipe d'un service spécialisé dans le respect des objectifs de coût, délai, qualité et productivité attendus ;
- veille à la satisfaction de ses clients.

Activités principales de l'emploi

Organise, suit et contrôle les travaux effectués par l'équipe placée sous sa responsabilité, en assurant les justes adaptations des moyens à la charge de travail.

Est force de proposition pour améliorer les process existants et en suit la mise en œuvre avec les équipes spécialisées.

Suit les indicateurs de gestion (activité, production, qualité, gestion du personnel).

Fait respecter les mesures de sécurité.

Anime son équipe en donnant explications/informations, conseils, consignes et s'assure du respect des procédures et des méthodes définies.

Accueille, et organise la formation au poste de travail de ses collaborateurs.

En lien avec le service des ressources humaines et sa hiérarchie, assure le développement de leurs compétences, en réalisant les entretiens individuels et professionnels et en identifiant les besoins en formation.

Assure la gestion des collaborateurs en :

- intervenant dans le process de recrutement ;
- planifiant les congés en fonction de l'activité ;
- proposant les augmentations de rémunération individuelle, et communiquant les décisions ;

- alertant sa hiérarchie en cas de dysfonctionnement individuel et proposant, le cas échéant, les mesures à prendre ;

Est le relais des informations sur la marche générale et les projets et les valeurs de l'entreprise.

Maîtrise les aspects techniques de son activité.

Intitulé de l'emploi : comptable

Mission : dans le cadre des procédures de la société et le respect des règles comptables, enregistrer les informations et contrôle les opérations d'écritures relatives aux activités de l'entreprise, en vue de produire et justifier les états comptables et de répondre aux besoins internes de gestion.

Activités principales de l'emploi

Saisit informatiquement les opérations comptables.

Garantit la fiabilité et la cohérence des enregistrements en décelant et en corrigeant toutes les anomalies constatées dans l'enregistrement des écritures.

Etablit et garantit les divers comptes lors des arrêtés comptables (annuels et intermédiaires) en respectant et faisant respecter les délais.

Justifie les soldes : en contrôlant et validant les différents comptes en y apportant les corrections nécessaires à leur conformité.

Assure l'établissement et la transmission régulière des divers tableaux de bord.

Contribue à l'amélioration et à l'évolution des méthodes et procédures.

Intitulé de l'emploi : modéliste

Mission : réalise des modèles de vêtements et effectue les mises au point nécessaires à la fabrication en série des produits dans le rythme imposé par les collections et en respectant les standards de qualité de la marque.

Activités principales de l'emploi

Réalise les modèles par technique à plat ou sur toile à partir du brief : croquis, matières, critères techniques, exigences de la marque, critères de gestion et de production...

Participe à la mise au point des modèles en collaboration avec les stylistes et délivre les accords de mise en fabrication.

Contribue à la réalisation des dossiers techniques pour les fabricants.

Procède à des essayages, en établissant des barèmes de mesures, en commentant les articles reçus et les modifications à leur apporter.

Vérifie le bien-être en collaboration avec les stylistes.

Participe à l'interface avec les fournisseurs et les bureaux d'achats pour contribuer à la résolution des aspects techniques liés au développement des produits, et pour obtenir les modifications et les mises au point nécessaires à la production en série et s'assure de leur prise en compte dans les meilleurs délais.

Propose des évolutions et des améliorations techniques aux chefs de produit et aux stylistes afin d'optimiser les prix de revient et la qualité.

Intitulé de l'emploi : technicien de maintenance

Mission : fiabilise et améliore en permanence les équipements de son périmètre d'intervention. Intervient en préventif, curatif ou correctif sur les équipements dans les différents domaines techniques, technologiques en prenant en compte la qualité du service des utilisateurs, et en respectant les normes de sécurité et les conditions de fonctionnement des installations.

Activités principales de l'emploi

Améliore les équipements pour les fiabiliser en proposant :

- les mises à jour continues des gammes de maintenance à son responsable ;
- des solutions d'amélioration après analyse d'indicateurs ;
- une animation de la démarche d'amélioration continue dans son périmètre.

Assiste, si nécessaire, les agents de maintenance dans leurs interventions en fonction des besoins ou des contraintes de l'organisation.

Prend en charge les dépannages complexes.

Réalise des diagnostics à partir d'indices variés (taux et temps de pannes, coûts...).

Recherche et corrige les dysfonctionnements.

Propose des améliorations de fonctionnement, de fiabilité, de performance.

Pilote les interventions de sous-traitants et les interventions des agents de maintenance.

Détecte les situations récurrentes.

Préconise le préventif (périodicité, fiches d'intervention...).

Rédige les procédures techniques.

Participe à la transmission du savoir-faire (nouvel équipement, équipement dangereux...).

Rend compte et formalise les difficultés rencontrées et les solutions apportées.

Participe à l'étude et à la réalisation des travaux neufs et des projets techniques.

Conseille et participe aux choix des matériels et des équipements.

Peut animer des réunions techniques.

EMPLOIS REPÈRES CATÉGORIE E

Intitulé de l'emploi : gestionnaire produit

Mission : dans le cadre de la politique commerciale de l'offre de produit, participe aux prévisions d'activités et de budget. Assure la gestion des approvisionnements de produits afin de garantir leur mise à disposition dans les délais impartis, en optimisant le taux de service, le niveau de stock, dans le cadre d'un taux de marge.

Activités principales de l'emploi

Participe aux ordres de mise en place des produits et gère le plan de réassort notamment en identifiant les besoins de stocks.

Est garant de la disponibilité des produits du rayon par une bonne gestion de l'approvisionnement grâce à :

- la bonne utilisation des outils ;
- la négociation efficace avec les fournisseurs référencés pour le respect des délais et le règlement des litiges récurrents en interface avec les différents métiers de l'entreprise pour accélérer les demandes.

Alerte le responsable des achats sur les problèmes de non-conformité des livraisons.

Assure le suivi de la gestion du compte d'exploitation du rayon :

- peut participer au merchandising et à la politique de démarque ;
- suit les récupérations financières des pénalités, résultant de litiges qualité, conditionnement, retards ;
- consolide et prépare les reportings pour l'acheteur (montants, répartition par fournisseur) ;
- contrôle les paiements en liaison avec la direction financière.

Intitulé de l'emploi : web designer

Mission : met en scène sur le web l'offre dans les chartes graphiques en réponse à un « brief », dans le but de déclencher l'acte d'achat des consommateurs, dans le respect des contraintes juridiques et respect des délais et coûts.

Activités principales de l'emploi

Etudie le « brief », en étant force de proposition afin de réaliser de façon adaptée le projet d'animation commerciale.

Conçoit les maquettes des messages commerciaux.

Réalise des piges en matière de graphismes et de mise en page (dessin, photos, couleurs).

Applique la charte graphique.

Garantit la qualité graphique du site et en assure la maintenance ou la mise à jour, son confort de navigation et de la bonne ergonomie du site.

Utilise les différents logiciels graphiques et de traitement de l'image.

Réalise une veille et un « benchmark » permanents sur le plan du design, de la technologie, des innovations en matière de messages publicitaires, des modes et goût des consommateurs, pour adapter ces informations aux besoins de l'entreprise.

Intitulé de l'emploi : concepteur-rédacteur

Mission : à partir d'un « brief » initial ou d'un cahier des charges, dans le respect des contraintes juridiques et techniques, et dans le cadre de la stratégie commerciale définie, assure la conception et la réalisation de supports de communication graphique et/ou visuelle (dessin, graphisme, mise en pages, mise en volume) ou crée des messages commerciaux sous une forme rédactionnelle, graphique, audiovisuelle pour une communication ciblée et performante, dans le but de déclencher l'acte d'achat.

Activités principales de l'emploi

Prend connaissance du « brief », participe aux réunions « brief », questionne et propose des scénarii dans un souci d'innovation et d'efficacité commerciale.

Crée et réalise les piges et effectue les travaux préparatoires et essais nécessaires : esquisse, pré-projet, pré-maquette, choix des techniques...

Réalise l'ouvrage : maquette, illustration, photo, mise en couleur, graphisme, scénarii, textes... grâce à une parfaite maîtrise des différents logiciels (graphiques, logiciels de traitement de l'image de synthèse...).

Vérifie et contrôle les contenus, est garant de leur fiabilité, de la qualité du travail et de sa conformité au « brief » initial, et effectue les modifications ou corrections éventuelles, transmet pour réalisation en s'assurant du respect du délai et des coûts.

Intitulé de l'emploi : styliste

Mission : conçoit et dessine des produits de la collection adaptés à une cible de clients, attractive et vendeuse, et répondant au plan d'assortiment.

Réalise les produits de la collection en étroite collaboration avec l'équipe Produit et le coordinateur de style en respectant les délais impartis.

Activités principales de l'emploi

Analyse et s'approprie les tendances de la mode, les complète par des recherches personnelles (cahier de tendances, presse, sites web, salons, shoppings...).

Identifie et sélectionne, dans les thèmes, les silhouettes-phare, les produits indispensables à retenir pour la collection.

Identifie les nouveautés dans les domaines du textile et de l'habillement (matières, formes, textures, couleurs...) à adapter à la cible de clients.

Est force de proposition en matière de formes, matières, couleurs, imprimés, accessoires... adaptés aux besoins et attentes de la cible de clients.

Conçoit les produits des collections à partir du cahier des charges et du plan d'assortiment défini par l'équipe produit (croquis ...).

Réalise et transmet, dans les délais impartis, un dossier style complet par produit (dessins de style à plat, matières, coloris, accessoires...).

Participe aux brefs de l'équipe produit sur les caractéristiques des produits.

Valide le style des prototypes lors des phases de mise au point tout en respectant le work-flow (process transversal de création), afin de garantir le respect du bref.

Réalise les adaptations nécessaires des prototypes.

ANNEXE III
EMPLOIS REPÈRES

Classification cadre

Catégorie F

Responsable d'activité de production.
Contrôleur de gestion.
Responsable clientèle.
Chef de projet.
Concepteur de collection/coordonateur de style.
Chef de produit.
Responsable trafic internet (traffic manager).
Acheteur.

Catégorie G

Chef de groupe produit.
Responsable développement RH.
Responsable marketing e-commerce.

Catégorie H

Directeur comptable.
Responsable de concept.

EMPLOIS REPÈRES CATÉGORIE F

Intitulé de l'emploi : responsable d'activité de production

Mission : pilote, coordonne et développe un process de production en respectant les objectifs de délais, productivité, coûts, qualité et sécurité.

Manage des équipes.

Activités principales de l'emploi

Manage ses équipes (formation, recrutement...).

Pilote, coordonne et développe un process de production en respectant les objectifs de délais, coûts, qualité, sécurité et productivité.

Améliore les process et optimise la gestion des flux et collabore aux projets d'optimisation et de modernisation de l'outil de production.

Participe à l'élaboration des plans d'action nécessaires à la gestion des risques professionnels (sécurité, inaptitudes, maladies professionnelles, absentéisme...).

Construit, gère et pilote les budgets de son périmètre d'activités à partir du cadre budgétaire défini.

Analyse et optimise les coûts et les indicateurs de performance et assure le reporting des résultats de son activité.

Propose puis met en œuvre les plans d'action.

Intitulé de l'emploi : contrôleur de gestion

Mission : agrège et fournit le résultat d'analyses économiques et financières nécessaires au pilotage opérationnel et stratégique de l'entreprise, d'une direction, d'un secteur, d'une activité de l'entreprise.

Accompagne les responsables opérationnels dans la gestion de l'activité et la prise de décision dans le cadre des plans à court et moyen terme.

Activités principales de l'emploi

Elabore et actualise les prévisions et les budgets en collaboration avec les différentes directions de l'entreprise et les présente pour arbitrage et validation.

Fait appliquer le processus budgétaire par les opérationnels dans les délais requis.

Elabore les reportings des résultats de l'activité en collectant et consolidant l'ensemble des informations susceptibles d'agir sur le résultat.

Analyse les performances par l'analyse des écarts des résultats par rapport aux budgets et aux objectifs.

Alerte en cas de dérives, d'anomalies, de dysfonctionnement pouvant impacter le résultat.

Contrôle la mise en place et la réalisation des plans d'action.

Accompagne les responsables opérationnels dans la prise de décisions.

Réalise des études spécifiques.

Intitulé de l'emploi : responsable clientèle

Mission : assure la responsabilité de la démarche client (acquisition, fidélisation, back office, saisie de commandes, réclamations) des centres de contacts clients (téléphone, écrit, web...) en étant le garant de la qualité de cette relation clientèle.

Met en œuvre les moyens et les plans d'action nécessaires à la réalisation des objectifs fixés.

Manage des équipes opérationnelles.

Activités principales de l'emploi

Manage des équipes.

Organise et pilote l'activité en fonction des objectifs commerciaux, dans le respect de la qualité, productivité et délais en prestations externes ou internes.

Contribue au développement du chiffre d'affaire.

Fixe, suit et évalue les résultats quantitatifs et qualitatifs dans le but de mettre en place des ajustements.

Négocie et gère les contrats des prestataires.

Définit, propose et pilote les budgets.

Garantit et développe la qualité de service à la clientèle, alerte pour toutes problématiques et/ou évolution et propose des solutions.

Coordonne et valide les actions commerciales et s'assure de leur bonne mise en œuvre auprès des clients.

Intitulé de l'emploi : chef de projet

Mission : élabore et pilote des projets de conception et de mise en œuvre de solutions techniques ou organisationnelles dans un des domaines suivants : relation clientèle, logistique, supply chain, web, informatique... qui relève de son activité.

Garantit le respect des engagements (coûts, qualité, délais, productivité...) et la qualité des livrables.

Anime les différents acteurs du projet.

Activités principales de l'emploi

Analyse, à partir d'objectifs fixés dans le cadre de la stratégie de l'entreprise, l'existant, les besoins et propose de nouvelles solutions conceptuelles et techniques.

Évalue la performance économique (coûts, retour sur investissement) et les ressources nécessaires pour la réalisation des différentes étapes du projet.

Identifie et mesure les risques potentiels (techniques, sociaux, juridiques, informatiques...).

Rédige le cahier des charges.

Structure le projet dans le cadre de la méthodologie et des outils de pilotage de l'entreprise.

Organise, pilote et anime les réunions avec les acteurs internes et externes du projet afin d'effectuer les choix des solutions, les arbitrages et l'affectation des ressources.

Planifie, suit et contrôle le déroulement du projet, l'exécution du planning et le respect du budget et en fait le reporting.

Participe au comité de pilotage (présente les solutions retenues, contribue à la prise de décision).

Valide la qualité des livrables.

Participe à la formation des utilisateurs.

Intitulé de l'emploi : concepteur de collection/coordonateur de style

Mission : définit les orientations style de collections habillement ou décoration en cohérence avec les objectifs commerciaux de l'enseigne et l'image de la marque.

Peut manager une équipe de stylistes et/ou de stylistes infographistes.

Activités principales de l'emploi

Recherche, analyse et s'approprie les tendances de la mode, les complète par des recherches personnelles (cahier de tendances, presse, sites web, salons, shoppings...).

Identifie et décide d'intégrer les nouveautés dans les domaines du textile et de l'habillement (matières, formes, textures, couleurs...) à adapter à la cible de clients.

Traduit les tendances en termes de style, couleurs, matières ... et les adapte aux attentes des clients.

Élabore les cahiers de tendances et la gamme de couleurs destinés aux stylistes.

Détermine les thèmes des collections et les propose aux chefs de produit.

Participe au plan de collection avec les chefs de produit en donnant les axes d'orientation.

Fait réaliser la collection et les produits à partir du plan de collection défini par les chefs de produit.

Assure la cohérence de la collection dans sa globalité (style, équilibre des couleurs, attractivité visuelle...).

Fait respecter les plannings et les process.

Anime une équipe composée principalement de stylistes.

Intitulé de l'emploi : chef de produit

Mission : élabore une offre produits adaptée à la cible de clients afin de développer le chiffre d'affaires et la rentabilité.

Pilote la mise en œuvre de l'offre produit de la création jusqu'à la vente.

Gère et optimise la performance de son portefeuille.

Activités principales de l'emploi

Analyse son marché et la performance de ses produits (veille commerciale, économique, technologiques).

Conçoit une offre de produits en réponse à la stratégie de la marque en respectant les objectifs budgétaires, sa cible de client et en définissant le positionnement des produits (prix, qualité, style et image ...).

Elabore les brefs produit, les commente aux partenaires impliqués dans la réalisation de la collection.

Peut valider les textes et argumentaires commerciaux.

Veille au respect des briefs en qualité, en délais de livraison et fait respecter le work flow (process transversal de création).

Valide les réalisations pour qu'elles soient conformes au brief produit.

Définit les prévisions de ventes et les budgets.

Détermine les prix de vente de ses produits, mesure leur rentabilité et met en place rapidement des actions adaptées à l'évolution des ventes.

Participe à l'écriture du plan d'animation commerciale.

Peut manager une équipe.

Intitulé de l'emploi : responsable trafic internet (traffic manager)

Mission : à en charge l'acquisition et l'optimisation du trafic web, met en place et gère des campagnes publicitaires en ligne.

Activités principales de l'emploi

Analyse le brief des équipes commerciales, en amont de la campagne, identifie les contraintes liées à l'insertion des éléments publicitaires sur le site web (contraintes techniques, chartes graphiques...).

Gère et coordonne l'organisation des campagnes publicitaires afin d'accroître le volume de trafic sur le site.

Encadre et coordonne des prestataires externes (agences médias, régies externes).

Est l'interlocuteur opérationnel privilégié des prestataires externes (devis négociation, contractualisation, mise en œuvre et contrôle de la facturation).

Gère et optimise son enveloppe budgétaire (achat d'espaces, prestations externes...).

Analyse les différents indicateurs de performance des campagnes publicitaires (taux de clics, cheminement de l'internaute...), du chiffre d'affaires, du trafic (nouveaux clients).

Optimise en continu la visibilité du site en mettant en place des actions correctives.

Optimise des leviers innovants d'acquisition de trafic.

Réalise une veille active technique et concurrentielle sur le marché en matière de trafic, de marketing et de publicité on line afin de proposer des solutions innovantes.

Peut manager une équipe.

Intitulé de l'emploi : acheteur

Mission : achète les produits commercialisés aux clients en négociant avec les fournisseurs locaux, moyens et grands import, les meilleures conditions de prix, qualité et services. Garantit tout au long de la saison la réalisation des conditions des contrats négociés.

Garantit l'atteinte des objectifs de rentabilité sur sa gamme.

Activités principales de l'emploi

Analyse les besoins spécifiques des marchés sur lequel il intervient de façon à adapter le sourcing et les achats.

Prend en compte les évolutions du marché, la concurrence, les préconisations de produits.

Définit sa stratégie d'achat sur base des indicateurs de performance.

Décide de l'évolution des fournisseurs référencés.

Lance les appels d'offres auprès des fournisseurs.

Négocie avec les fournisseurs les meilleures conditions d'achat : qualité/prix/quantité/réassort, délais de fabrication et de livraison.

Supervise l'ensemble des acteurs concernés dans le process achat afin d'assurer la mise à disposition dans les conditions négociées.

Sécurise les approvisionnements en mettant en œuvre les solutions adaptées (dépannage, double sourcing...).

Peut animer une équipe.

Intitulé de l'emploi : chef de groupe produit

Mission : définit et met en œuvre la stratégie produit pour un groupe de produits en réponse au marché afin de développer le CA et la rentabilité.

Manage une équipe d'acheteurs et éventuellement, selon l'organisation, des stylistes et assistant(es).

Activités principales de l'emploi

Définit la stratégie marketing et merchandising pour un groupe de produits dans un contexte multi-canal, en collaboration avec les autres directions concernées, en :

- analysant les évolutions potentielles du marché ;
- identifiant les pistes de croissance pour ses produits et ses collections ;
- définissant le mix marketing (produit, prix, communication, promotion) ;
- définissant les objectifs commerciaux et l'orientation des collections (style, innovations, évolutions...).

Collabore à la stratégie de sourcing (qualité des produits, évolution du parc fournisseurs et des zones de sourcing...).

Pilote le compte d'exploitation et suit les indicateurs d'activité de son périmètre dans un souci permanent de rentabilité en :

- définissant les budgets d'achats et de ventes (demande, quantités, taux de marque) ;
- recadrant les budgets en cours de saison ;
- analysant les indicateurs de stocks, les surstocks, les différés...

Participe à la mise œuvre de l'animation commerciale web et papier, en étroite collaboration avec les autres directions concernées.

Valide les collections en réalisant les arbitrages pour garantir la cohérence et les objectifs définis.

Manage une équipe.

Intitulé de l'emploi : responsable de développement ressources humaines

Mission : définit, construit et pilote la politique de développement des compétences des salariés et leur gestion de carrière en lien avec la stratégie de l'entreprise.

Pilote et/ou met en œuvre des projets transversaux de développement RH.

Peut manager une équipe.

Activités principales de l'emploi

Analyse les besoins de l'entreprise en formation, en recrutement et en mobilité professionnelle en anticipant les évolutions des métiers.

Elabore et met en œuvre les plans de développement des compétences, la gestion prévisionnelle de l'emploi individuel ou collectif pour répondre à la stratégie de l'entreprise.

Valide les actions de formation notamment avec les prestataires.

Met en œuvre la politique de recrutement en lien avec sa direction.

Organise le suivi administratif et qualitatif des opérations de formation ou de recrutement.

Conseille et accompagne les salariés, les managers dans l'analyse de leurs besoins.

Communique sur la gestion des emplois et des compétences auprès des représentants du personnel, des managers et des salariés.

Evalue les résultats de ses actions et identifie les axes de développement nécessaire.

Détermine et suit les différents budgets nécessaires : formation, recrutement...

Peut manager une équipe.

Intitulé de l'emploi : responsable marketing e-commerce

Mission : à partir d'une analyse du marché, définit et met en œuvre la politique commerciale de l'activité internet en adéquation avec la stratégie de l'entreprise, en cohérence avec les autres canaux de distribution. Garantit la performance économique des animations marketing et commerciales du site en collaboration avec les équipes concernées.

Activités principales de l'emploi

Elabore et met en place le plan commercial web.

Doit générer du trafic et plus particulièrement du recrutement de nouveaux clients web sur le site dont il a la charge, afin d'augmenter les ventes en ligne.

Détermine les outils de fidélisation de la clientèle à mettre en œuvre.

Fait évoluer l'attrait commercial et promotionnel du contenu du site, en fonction de la fluctuation des visites et des résultats économiques du canal.

Met en place des partenariats avec des prestataires et d'autres sites afin d'optimiser le référencement et le rendement du site de l'entreprise.

Pilote la performance économique de son canal en :

- mesurant et analysant les indicateurs liés aux ventes (transformation, visites, CA, démarques) et au recrutement de nouveaux clients ;
- mesurant et analysant l'expérience des internautes (satisfaction, notoriété, image perçue) ;
- mesurant les pratiques de la concurrence (veille, benchmarcks, tests utilisateurs, comparatifs...) ;
- contribuant aux évolutions et réalisation de projets en phase avec la cible client et le marché.

Construit et pilote le budget de son secteur d'activités.

Met en place les tableaux de bord et les reporting de l'activité.

Peut manager une équipe.

Intitulé de l'emploi : directeur comptable

Mission : garantit la publication des comptes dans le respect des normes à respecter.

Contribue à l'optimisation des flux financiers, de la fiscalité et de la gestion.

Activités principales de l'emploi

Garantit l'organisation de la direction comptable en :

- analysant et optimisant les flux de la direction comptable ;
- prenant en compte les exigences et contraintes de la direction financière et des autres directions ;
- contrôlant les process de comptabilisation adaptés et en les faisant évoluer si nécessaire ;
- proposant des améliorations dans les méthodes de travail et les outils (informatiques, logiciels ...) ;
- garantissant l'organisation du travail afin de respecter les volumes, la qualité et les délais attendus (clôture mensuelle, semestrielle, règlements, déclarations fiscales...).

Garantit la publication des comptes en :

- supervisant le reporting financier mensuel ;
- contrôlant la consolidation des budgets ;
- supervisant l'élaboration du bilan.

Contribue à l'optimisation des flux financiers en :

- organisant et en structurant les services financiers et leurs outils liés aux encaissements et décaissements ;
- définissant les règles de facturation fournisseurs ;
- participant à la gestion et la couverture des risques en devises ;
- proposant des solutions de financement ;
- supervisant la gestion des risques clients ;
- optimisant les flux de trésorerie.

Contribue à l'optimisation fiscale de l'entreprise par l'écoute et la mise en œuvre des opportunités législatives.

Contribue à l'optimisation de la gestion de l'entreprise en :

- définissant et en faisant évoluer le reporting financier ou opérationnel auprès de la direction afin de favoriser les analyses et l'aide à la décision ;
- négociant les différents postes de coût gérés par sa direction (honoraires...) ;
- communiquant sur les informations financières permettant aux autres directions de mener des actions correctives.

Est l'un des interlocuteurs privilégiés des différents intervenants externes (experts-comptables, commissaires aux comptes, consultants...) et audit interne.

Garantit le management de son équipe.

Intitulé de l'emploi : responsable de concept

Mission : dans le cadre des orientations de l'entreprise, propose le positionnement stratégique des produits de la marque et pilote la mise en œuvre des plans produit, marketing et communication afin de garantir le développement de la marque et sa rentabilité.

Activités principales de l'emploi

Garantit la cohérence et l'attractivité du concept de la marque.

Garantit l'atteinte des objectifs de développement et chiffre d'affaires.

Garantit la réalisation des collections et la gestion produit afférente dans le respect de l'image de la marque et des objectifs de marge.

Garantit la production des catalogues et la communication aux clients dans le respect des critères de délai et de qualité.

Assure la croissance internationale des produits de la marque en menant les études d'implantation nécessaires, en définissant les politiques de développement et les investissements afférents.

Contribue à l'optimisation continue de l'exploitation et du service client.

Garantit l'efficacité et la motivation de son équipe.

Est responsable de la gestion du compte d'exploitation pour la marque dans sa globalité.