

Accord professionnel
MULTISERVICE IMMOBILIER

ACCORD DU 18 JANVIER 2007
RELATIF AUX CLASSIFICATIONS
NOR : ASET1250957M

1. Champ d'application

Les partenaires sociaux ont élaboré le présent accord qui présente un système de classification s'appliquant au personnel multiservice et multitechnique opérationnels et au personnel administratif dont l'activité consiste en un groupement de services liés à la maintenance, à la gestion technique et des services et/ou administrative des ensembles immobiliers, et au Facilities Management, quelles qu'en soient la nature et la destination, et qui assurent éventuellement des missions d'audit préalable de maintenance, d'organisation, de planification, de gestion et de conseil (dans les secteurs tertiaire et industriel).

2. Préambule

Le présent accord :

Fait suite aux dispositions du premier accord d'étape interentreprises sur l'environnement social et les principes généraux des classifications en date du 16 mars 2005 (voir annexe II) ;

Développe et réaffirme les principes exposés dans ce premier accord d'étape interentreprises, tant sur les classifications que sur l'évolution et la formation professionnelle, l'égalité professionnelle entre femmes et hommes ainsi que sur la sécurité et les conditions de travail.

Hormis la classification, les trois autres points (évolution et formation professionnelle, égalité professionnelle entre femmes et hommes, sécurité et conditions de travail) pourront faire l'objet de développements plus approfondis et plus spécifiques au travers des accords à venir.

Conformément à la loi du 4 mai 2004 les entreprises qui entrent dans son champ d'application ne peuvent déroger à cet accord qui revêt un caractère impératif.

Il est entendu que la présente classification est liée à la signature d'un accord interentreprises sur la grille des salaires minima.

L'accord sur les classifications et celui sur les rémunérations minimales entreront en vigueur 1 an après la signature de l'accord sur les rémunérations minimales.

3. Caractère impératif

Conformément à la loi du 4 mai 2004 les entreprises qui entrent dans son champ d'application ne peuvent déroger à cet accord qui revêt un caractère impératif.

4. Domaine d'intervention

Le salarié est affecté à un emploi dans l'entreprise. Le classement dans l'emploi se fait compte tenu de la nature des fonctions réellement exercées par le salarié, correspondant à une classification assortie du coefficient hiérarchique attaché à celui-ci.

L'affectation se fait par référence à l'activité principale du salarié, étant précisé que cette activité peut, dès l'origine ou du fait de l'évolution professionnelle du salarié, s'effectuer sur plusieurs domaines professionnels.

La mobilité fonctionnelle, la polyvalence et la multicom pétence sont des principes fondamentaux des métiers du multiservice immobilier et du facilities management. Elles incitent à la formation et favorisent la progression professionnelle.

La polyvalence est la capacité pour tout collaborateur d'une même filière d'exercer plusieurs métiers identifiés appartenant à cette filière.

La multicom pétence est la capacité pour tout collaborateur d'une filière d'exercer plusieurs métiers identifiés sur plusieurs filières.

Le salarié intervient sur l'ensemble des domaines entrant dans le champ de compétences résultant de sa qualification, étant admis que la réalisation d'une mission peut justifier l'exécution des tâches nécessaires de niveau inférieur (par exemple relevant du multiservice alors que son emploi relève du multitechnique ou du domaine administratif), sans qu'il puisse y avoir de conséquences sur sa rémunération ni sur son positionnement.

5. Définition des classifications et des critères classants

Cette classification s'applique à l'ensemble du personnel et se décline en trois filières :

- multitechnique (frigoriste, chauffagiste, électrotechnicien, électricien, etc.) ;
- multiservice (agent courrier, personnel d'accueil, chauffeur, coursier, agent polyvalent, etc.) ;
- administratif et commercial (comptable, assistant administratif, gestionnaire de paie, chargé de clientèle, etc.).

Le passage éventuel d'une filière à l'autre s'inscrit dans une perspective d'évolution professionnelle.

Les filières multitechnique et multiservice n'en forment plus qu'une, celle de l'exploitation, dès le premier niveau de la catégorie « cadre ».

Ce niveau implique une connaissance de l'ensemble des techniques mises en œuvre dans le facilities management.

Le classement dans les échelons, lesquels s'inscrivent dans chacune des trois filières, dépend de l'aptitude à établir et pérenniser de bonnes relations avec les clients, de l'importance du site sur lequel l'intéressé intervient, de sa complexité, de l'importance des responsabilités, de leurs conditions d'exécution, du niveau de l'expérience de l'intéressé, des qualifications nécessaires attestées, de l'autonomie, de sa capacité d'adaptation indispensable, notamment lors d'interventions exceptionnelles à un niveau inférieur ou supérieur.

Critère de technicité : ce critère correspond à la connaissance et à la maîtrise des moyens et des matériels mis à disposition du salarié par l'entreprise en vue d'accomplir les tâches confiées dans l'exercice de sa mission.

Critère de responsabilité : ce critère correspond à la capacité du salarié de mettre en œuvre et de réaliser, seul ou avec l'assistance ponctuelle ou régulière d'un responsable, les tâches confiées dans le cadre de sa mission.

Critère de sens du service : ce critère correspond à la capacité de développer de bonnes relations professionnelles avec les divers collaborateurs de l'entreprise, d'assurer et de promouvoir une communication optimale et des échanges fructueux avec les divers interlocuteurs extérieurs, notamment les clients-utilisateurs, contribuant ainsi à développer le sens du service.

La mise en œuvre des critères se fait à l'aide du guide des critères classants figurant en annexe I.

6. Evolution et formation professionnelle

L'évolution, notamment technologique, des tâches affectées au poste du salarié sera de nature à justifier une adaptation du classement, dans la mesure où elle entraîne une modification des critères de technicité, de responsabilité et de sens du service de l'emploi.

Dans un délai de 3 ans, et s'il n'est pas intervenu de progression dans la classification et particulièrement pour les niveaux I à III (à l'exception des salariés du niveau I, échelon 1), l'employeur examinera à l'occasion d'un entretien la situation du salarié. Une formation professionnelle adaptée serait alors envisagée en concertation avec le salarié, lequel deviendra acteur de son développement professionnel.

La formation professionnelle est en effet un facteur de développement des connaissances et des compétences des salariés, d'évolution des carrières, de maintien et de développement de l'emploi.

Elle prépare les jeunes aux métiers de la profession, et favorise l'évolution de la qualification tout au long de la vie.

Pour affirmer l'attachement aux conditions d'accès à l'emploi et à la promotion professionnelle, il est précisé que la structure des classifications repose sur la compétence professionnelle. A cet égard, sont rappelées tant la part qu'occupent les titres, les diplômes, les certificats de qualification professionnelle que celle qu'occupent le développement de l'expérience et la formation continue. Ces éléments à la fois distincts et complémentaires contribuent à fonder la compétence professionnelle, base du déroulement de carrière.

7. Egalité professionnelle entre femmes et hommes

L'objectif d'égalité professionnelle sera poursuivi, notamment dans le cadre de la négociation de branche sur l'égalité femmes-hommes prévue par la loi, s'appuyant sur le rapport des situations comparées dans les entreprises.

Les critères d'évaluation prenant en compte les compétences acquises et mises en œuvre et l'expérience des salariés dans l'exercice de leurs fonctions doivent être objectifs, identifiables, explicites, pour une politique équitable de qualification professionnelle.

8. Sécurité et conditions de travail

Une grande importance sera attachée aux conditions de travail, d'emploi et tout particulièrement aux conditions de sécurité et à ses procédures, dont le respect constitue une exigence forte de chaque emploi, et dont le contenu doit être l'élément central de la politique de sécurité des entreprises.

La sécurité reste un élément essentiel dans les critères classants ; certaines habilitations sont déterminantes pour le positionnement dans les classifications.

9. Principes de mise en place des classifications

En appuyant sa structure sur des critères qui appréhendent tous les aspects des emplois : technicité, responsabilité, sens du service, cette classification place la compétence professionnelle au cœur de la hiérarchie des emplois.

Le classement d'un emploi dans la grille de classification consiste à caractériser cet emploi et non la personne qui va l'occuper. Par conséquent, l'objet est d'analyser la nature et le contenu de l'emploi à classer pour déterminer son positionnement dans la grille (cf. guide des critères classants figurant en annexe).

Les compétences requises pour un emploi donné seront appréciées au regard des compétences acquises par le salarié, par quelque moyen que ce soit (expérience professionnelle, validation des acquis de l'expérience, titres et diplômes de l'éducation nationale, FPC, CQP).

Il est de ce fait précisé que les emplois :

- de niveau I, échelon 2, de la grille de classification nécessitent des compétences équivalentes au niveau VI de l'éducation nationale ;
- de niveaux II à III de la grille de classification nécessitent des compétences équivalentes au niveau V et VI de l'éducation nationale ;
- de niveau IV de la grille de classification nécessitent des compétences équivalentes au niveau IV et V de l'éducation nationale ;
- de niveaux V et VI de la grille de classification nécessitent des compétences équivalentes au niveau III et IV de l'éducation nationale.

A l'occasion de la mise en place de la présente classification, il ne pourra être procédé à un déclassement de statut du salarié ni à une baisse de sa rémunération.

10. Suivi de la mise en place des classifications

Pendant le délai de 1 an prévu au préambule, une réunion paritaire sera organisée pour faire le point sur les difficultés de mise en place de la nouvelle classification.

Une réunion paritaire sera invitée à examiner toute difficulté d'interprétation dans la mise en place de la nouvelle classification.

Les éventuelles difficultés spécifiques et ponctuelles feront l'objet d'un examen auquel il sera procédé conjointement par les représentants du personnel et le dirigeant de l'entreprise ou son représentant.

Si les difficultés ne sont pas résolues au niveau de l'entreprise, il conviendra de transmettre le dossier aux partenaires sociaux, lesquels seront appelées à donner leur avis lors d'une réunion paritaire, en vue de trouver une solution.

11. Présentation des classifications

Niveau I. – Agent d'exécution

Les emplois de ce niveau consistent en l'exécution des travaux simples selon des procédures et consignes définies par la direction (ou l'entreprise). L'exécution de ces travaux nécessite la compréhension des tâches simples ou formalisées et se réalise sous l'organisation et le contrôle permanent de la hiérarchie. Ces emplois n'impliquent pas de spécialité technique particulière.

Echelon 1

Le salarié en contrat à durée indéterminée ne pourra pas rester plus de 1 an à cet échelon.

L'emploi consiste dans l'exécution des tâches élémentaires, répétitives, simples et analogues, sans formation préalable.

Technicité :

Compréhension de tâches simples, susceptibles d'être acquises par une formation de courte durée et permettant leur réalisation.

Responsabilité :

Activité dirigée et organisée par la hiérarchie dans le cadre de consignes précises à suivre obligatoirement. Contrôle permanent de la hiérarchie.

Sens du service :

Rend compte dans le cadre du travail confié. Entretient des relations limitées aux occupants. Prise en compte des demandes.

Echelon 2

L'emploi consiste dans l'exécution des tâches élémentaires, répétitives, simples et analogues, le niveau de formation est celui de la scolarité obligatoire ou son équivalent acquis par expérience.

Technicité :

Maîtrise de techniques professionnelles simples susceptibles d'être acquises par une formation de courte durée et permettant la réalisation de tâches ponctuelles simples.

Responsabilité :

Activité organisée et dirigée par la hiérarchie dans le cadre de consignes précises à suivre obligatoirement. Contrôle régulier de la hiérarchie.

Sens du service :

Rend compte dans le cadre du travail confié. Entretient des relations limitées aux occupants. Prise en compte des demandes.

Niveau II. – Agent de maintenance. – Agent des services

Agent des services administratifs

Les emplois de ce niveau consistent dans l'exécution de prestations confiées par la hiérarchie selon les orientations définies par la direction (ou l'entreprise).

L'agent polyvalent est investi de responsabilités d'exécution dans le cadre de directives précises.

Ces emplois nécessitent une certaine maîtrise de plusieurs techniques professionnelles élaborées et la capacité à gérer son activité, sous le contrôle de la hiérarchie.

Echelon 1

L'emploi consiste à réaliser et exécuter un travail qualifié et des opérations variées, exigeant un acquis et une spécialité professionnelle.

Technicité :

Une certaine maîtrise de plusieurs techniques professionnelles permettant la réalisation de tâches dans le cadre d'un processus technique organisé et pouvant faire appel à l'initiative professionnelle individuelle.

Responsabilité :

Activité dirigée par la hiérarchie de telle sorte que le titulaire du poste peut être amené à prendre certaines initiatives requises pour la bonne exécution de ses missions. Contrôle régulier de la hiérarchie sur les conditions d'exécution des tâches et sur leur réalisation.

Sens du service :

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. Relations avec les occupants et les représentants du client. Prise en compte et restitution des demandes. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

Echelon 2

L'emploi exige l'exécution d'opérations plus complexes qu'il faut combiner ou associer entre elles pour atteindre l'objectif fixé.

Technicité :

Bonne maîtrise de plusieurs techniques professionnelles permettant la réalisation de tâches ponctuelles spécialisées et des opérations de vérification formalisées pouvant aller, pour les emplois concernés jusqu'au dépannage d'urgence à distance ou sur site.

Responsabilité :

Activité assistée par la hiérarchie. Le cas échéant, le titulaire exerce son activité dans le cadre d'un travail d'équipe coordonné afin notamment que la permanence du service soit assurée. Le titulaire peut prendre des initiatives requises pour la bonne exécution de ses missions. Contrôle régulier de la hiérarchie sur les conditions de réalisation des tâches et des objectifs.

Sens du service :

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. Relations avec les occupants et les représentants du client. Prend en compte et restitue les demandes. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

Niveau III. – Agent technique, de maintenance, des services administratifs

Les emplois de ce niveau consistent dans l'organisation et l'exécution de prestations confiées par la hiérarchie. L'agent polyvalent est investi de responsabilités de mission dans le cadre de directives précises. Ces emplois nécessitent la maîtrise d'une technique professionnelle élaborée et complexe.

Echelon 1

L'emploi exige la gestion de son activité sous le contrôle régulier de la hiérarchie et une implication dans la coordination du travail d'une équipe.

L'emploi nécessite une expérience professionnelle confirmée et de satisfaire aux critères suivants :

Technicité :

Maîtrise d'une technique professionnelle permettant la réalisation de missions en adaptant cette maîtrise aux nécessités de fonctionnement.

Responsabilité :

La réalisation des missions peut éventuellement intégrer l'assistance ponctuelle d'un ou plusieurs collaborateurs de niveau inférieur dont l'activité est animée par le titulaire. Contrôle régulier de la hiérarchie sur la conformité des réalisations par rapport aux procédures, à leurs adaptations et aux objectifs.

Sens du service :

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. Relations avec les occupants et les représentants du client. Prise en compte et restitution des demandes. Sait recevoir des informations et les restituer aux collaborateurs. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

Echelon 2

L'emploi exige la gestion de son activité sous le contrôle régulier de la hiérarchie et à l'implication dans la coordination du travail d'une équipe.

L'emploi nécessite une expérience professionnelle confirmée et de satisfaire aux critères suivants :

Technicité :

Une bonne maîtrise d'une technique professionnelle formalisée, élaborée permettant la conception et la réalisation d'une mission nécessitant la connaissance de domaines différents.

Responsabilité :

La réalisation des missions peut intégrer l'assistance, ponctuelle ou régulière, d'un ou plusieurs collaborateurs de niveau inférieur dont l'activité est animée par le titulaire. Contrôle régulier de la hiérarchie sur l'opportunité des mesures à mettre en œuvre et sur la cohérence des réalisations.

Sens du service :

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. Relations avec les occupants et les représentants du client. Prise en compte et restitution des demandes. Sait recevoir des informations et les restituer aux collaborateurs. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

Echelon 3

L'emploi exige un bon niveau de connaissances techniques ainsi qu'une expérience professionnelle confirmée de plusieurs années dans des fonctions correspondant à ce niveau.

Technicité :

Une très bonne maîtrise d'une technique professionnelle complexe, formalisée, élaborée permettant la conception et la réalisation d'une mission nécessitant la connaissance de domaines différents.

Responsabilité :

La réalisation des missions peut intégrer l'assistance régulière d'un ou plusieurs collaborateurs de niveau inférieur dont l'activité est organisée et animée par le titulaire. Contrôle de la hiérarchie sur l'opportunité des mesures à mettre en œuvre et sur la cohérence des réalisations. Peut également être amené à seconder son supérieur hiérarchique.

Sens du service :

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. A des relations avec les occupants et les représentants du client. Prend en compte et restitue des demandes. Sait recevoir des informations et les restituer aux collaborateurs. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

Niveau IV. – Technicien

Les emplois de ce niveau impliquent une expérience permettant au technicien la maîtrise complète d'une ou plusieurs techniques professionnelles élaborées et complexes en vue d'organiser et exécuter les prestations. Le technicien est investi de responsabilités de mission. Il doit pouvoir gérer son activité sous le contrôle de la hiérarchie et à coordonner éventuellement le travail des collaborateurs.

Echelon 1

Technicité :

Très bonne maîtrise d'une ou plusieurs techniques professionnelles complexes permettant l'élaboration de solutions adaptées à des situations diverses.

Responsabilité :

Le titulaire assure le plus souvent la responsabilité de ses réalisations. Sa mission peut intégrer l'assistance régulière d'un ou plusieurs collaborateurs d'un niveau inférieur dont il organise, anime et contrôle le travail. Contrôle ponctuel de la hiérarchie sur l'opportunité des mesures à mettre en œuvre et la cohérence des réalisations et contrôle systématique de la qualité et de l'efficacité des résultats.

Le titulaire est souvent amené à seconder son supérieur hiérarchique.

Sens du service :

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. A des relations avec les occupants et les représentants du client. Prend en compte et restitue les demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Sait recevoir des informations et les restituer aux collaborateurs. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

Echelon 2

Technicité :

Maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques professionnelles de haut niveau permettant le choix de solutions adaptées à toute situation complexe faisant appel à une capacité d'analyse, de conception et de réalisation.

Responsabilité :

Le titulaire est responsable de ses réalisations. Il peut être éventuellement amené à coordonner et contrôler le travail d'un ou plusieurs collaborateurs de niveau inférieur et à veiller au respect des normes de qualité. Contrôle habituel de la hiérarchie sur la qualité et l'efficacité des résultats. Le titulaire peut être amené à remplacer ponctuellement son supérieur hiérarchique.

Sens du service :

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. A des relations avec les occupants et les représentants du client. Prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Sait recevoir des informations et les restituer aux collaborateurs. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

Niveau V. – Maîtrise (1^{er} degré)

Les emplois de ce niveau justifient une maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques professionnelles dans les domaines multitechnique ou de services, avec ou sans responsabilité de management. Ils se caractérisent soit par l'expertise spécifique que nécessitent l'emploi et les missions, soit par le rôle d'organisation qu'ils supposent, soit par le rôle de coordination (plusieurs techniques ou services sur un même site) qu'ils impliquent, soit par l'engagement à réaliser les objectifs fixés.

Les collaborateurs de ce niveau sont garants du respect des normes de qualité et de permanence du service au client.

Echelon 1

Technicité :

Maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques, dans le domaine des trois filières, permettant l'élaboration de solutions adaptées aux situations les plus complexes faisant appel à une capacité d'analyse, de conception et de réalisation, exprimée de façon autonome.

Responsabilité :

Le titulaire assure la responsabilité de ses réalisations et/ou peut assurer la conduite, le conseil et la formation au profit des équipes de l'entreprise. Il veille également au respect des normes de qualité et de permanence de service du client. La hiérarchie opère un contrôle sur la qualité et l'efficacité des décisions et des résultats.

Sens du service :

Rend compte et présente des suggestions pour l'amélioration des prestations. Donne des consignes. Entretient la communication ascendante et descendante. A des relations avec tous les interlocuteurs d'un site. Prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Collabore à la gestion des informations. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

Echelon 2

Technicité :

Le titulaire doit être capable d'une autonomie certaine dans la prise de décision.

Outre la maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques, il doit présenter des aptitudes au management des hommes.

Responsabilité :

La réalisation des prestations suppose l'aptitude à superviser le travail sur un site ou un service. La hiérarchie opère un contrôle sur la qualité des résultats.

Sens du service :

Rend compte et présente des suggestions pour l'amélioration des prestations. Donne des consignes. Entretient la communication ascendante et descendante. A des relations avec tous les interlocuteurs d'un site. Prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Collabore à la gestion des informations. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

Echelon 3

Technicité :

La maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques permet une totale autonomie dans la prise de décisions et dans le management des hommes.

Responsabilité :

La réalisation des missions suppose une certaine délégation pour l'organisation et la coordination des prestations sur un site ou un service. Le titulaire exerce ses missions dans le cadre d'objectifs qu'il peut être amené à définir avec sa hiérarchie.

Sens du service :

Rend compte et présente des suggestions pour l'amélioration des prestations. Donne des consignes. Entretient la communication ascendante et descendante. A des relations avec tous les interlocuteurs d'un site. Prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Collabore à la gestion des informations. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

Niveau VI. – Maîtrise (2^e degré)

Le titulaire assure les liaisons fonctionnelles et hiérarchiques entre différents groupes de salariés sous sa responsabilité. Il est amené à gérer un site ou un secteur et à en assurer le développement sous les directives d'un cadre.

Le niveau requis est le même niveau que celui du niveau V.

Le titulaire de cette position peut également exercer seul son expertise dans son domaine de compétences.

Echelon 1

Technicité :

Maîtrise complète des problèmes techniques du métier afin de mettre en œuvre et organiser toute prestation de sa compétence.

Responsabilité :

La réalisation des missions suppose une délégation permanente et la capacité à organiser et coordonner toute prestation. Contrôle de la hiérarchie sur la qualité et la finalité des décisions organisatrices.

Sens du service :

Entretient et anime la communication ascendante et descendante. Présente des suggestions argumentées pour améliorer les prestations. A des relations avec tous les interlocuteurs d'un site, prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Collabore à la gestion des informations. Est soucieux de promouvoir l'image de marque de l'entreprise. Est capable de déceler et de proposer des valeurs ajoutées aux prestations.

Echelon 2

Le niveau requis exige une expérience solide du fait de la complexité plus importante des tâches et d'une délégation plus grande de la part de la hiérarchie.

Technicité :

Grande maîtrise des problèmes techniques du métier, des solutions techniques à mettre en œuvre et à organiser afin d'assurer la prestation d'une équipe ou d'un service.

Responsabilité :

La réalisation des missions suppose outre la délégation que lui accorde sa hiérarchie, la maîtrise de l'organisation et de la coordination de prestations techniques différentes, en fonction de priorités

qu'il définit. Le titulaire exerce ses missions dans le cadre d'objectifs qu'il contribue à définir avec sa hiérarchie.

Sens du service :

Entretient et anime la communication ascendante et descendante. Présente des suggestions argumentées pour améliorer les prestations. A des relations avec tous les interlocuteurs d'un site, prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Collabore à la gestion des informations. Est soucieux de promouvoir l'image de marque de l'entreprise. Est capable de déceler et de proposer des valeurs ajoutées aux prestations.

Niveau VII. – Cadre

La justification et le rôle du cadre tiennent compte de la spécificité des secteurs multiples d'activité de l'entreprise.

Le statut de cadre suppose une maîtrise générale ou spécifique d'un ou plusieurs secteurs d'activité et une connaissance des techniques et des particularités de ces milieux, avec ou sans responsabilité de management.

A partir de ces connaissances, le cadre doit pouvoir définir des programmes d'intervention et prendre les mesures adéquates conformément aux intérêts de l'entreprise, aux besoins et demandes des clients et aux directives générales définies par la direction.

Technicité :

Maîtrise générale ou spécifique d'une ou plusieurs techniques professionnelles caractérisant une compétence professionnelle certaine dans le ou les domaines de responsabilité du titulaire.

Responsabilité :

L'emploi justifie la réalisation d'objectifs quantitatifs ou qualitatifs définis par la direction. L'emploi recouvre la gestion d'une activité. Cette gestion s'effectue de façon autonome selon les moyens mis à la disposition de la fonction. Elle repose sur l'initiative et la capacité à assumer l'encadrement et la formation des collaborateurs de niveaux inférieurs. L'emploi justifie qu'une relation de confiance réciproque existe entre le titulaire et la direction. Cette confiance nécessite que les comptes rendus d'activité soient régulièrement soumis au contrôle de la direction, dans les conditions en vigueur dans l'entreprise.

Sens du service :

Entretient et anime la communication ascendante et descendante. Relate les éventuels problèmes avec objectivité. Présente des suggestions argumentées. Représente la société vis-à-vis de tous les interlocuteurs de la clientèle. Maîtrise la gestion des informations. Se comporte comme un responsable.

Echelon 1

Est affecté à ce poste le salarié possédant une assez large autonomie au sein de l'organisation d'un service ou d'une activité.

Il met en œuvre des compétences techniques et de gestion élevées.

Il possède une capacité à présenter des solutions adaptées et à innover.

Poste requérant une compétence de haut niveau ou une expérience professionnelle dans un emploi de maîtrise.

Echelon 2

Le titulaire a la responsabilité complète d'une mission qu'il réalise soit seul, soit avec le personnel qualifié.

Sa formation supérieure et/ou sa capacité d'analyse due à son expérience lui permettent d'agir dans des situations complexes.

Niveau VIII. – Cadre

Poste d'encadrement et de responsabilité d'un service, d'une activité ou d'une agence. Il dirige une structure complexe et est investi de larges responsabilités par la direction pour la réalisation des missions qui lui sont confiées.

Le niveau requis est celui du niveau précédent, sur les plans technique et gestion, avec une expérience significative dans le management de personnel.

Echelon 1

Poste d'encadrement d'une agence ou d'un service fonctionnel impliquant une délégation de responsabilités par la direction concernée, notamment dans les domaines commerciaux, budgétaires et ressources humaines.

Echelon 2

Poste d'encadrement d'une agence ou d'un service fonctionnel important, impliquant une large délégation de responsabilités par la direction concernée, notamment dans les domaines commerciaux, budgétaires et ressources humaines.

Echelon 3

Poste d'encadrement similaire au précédent, mais comportant une autonomie plus large, due à l'expérience acquise.

Niveau IX. – Cadre

Les emplois de direction sont ceux auxquels sont attachées les notions d'administration, d'organisation et de direction. Le titulaire dispose d'une grande autonomie de fonctionnement et dirige une structure interne développée.

Echelon 1

Le cadre de direction est responsable des résultats de l'entité qu'il dirige et pour laquelle il justifie d'une délégation de pouvoirs et de responsabilité totale ou partielle.

Echelon 2

Le cadre de direction générale est responsable des résultats de l'entreprise qu'il dirige et pour laquelle il justifie d'une délégation de pouvoirs et de responsabilité totale ou partielle.

Classification

| NIVEAU | ÉCHELON | MULTITECHNIQUE | MULTISERVICE | ADMINISTRATIF et commercial |
|---------------------------------------|---------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| Agents employés et techniciens | | | | |
| I | 2 | Agent d'exécution | Agent d'exécution | Agent d'exécution |
| II | 2 | Agent de maintenance | Agent des services | Agent des services administratifs |
| III | 3 | Agent technique de maintenance | Agent technique des services | Agent technique administratif |
| IV | 2 | Technicien de maintenance | Technicien des services | Technicien administratif |
| Agents de maîtrise | | | | |
| V | 3 | Maîtrise 1 ^{er} degré | Maîtrise 1 ^{er} degré | Maîtrise 1 ^{er} degré |
| VI | 2 | Maîtrise 2 ^e degré | Maîtrise 2 ^e degré | Maîtrise 2 ^e degré |

Cadres

| NIVEAU | ÉCHELON | EXPLOITATION | ADMINISTRATIF et commercial |
|--------|---------|--------------|--------------------------------|
| VII | 2 | Cadre | Cadre |
| VIII | 2 | Cadre | Cadre |
| IX | 2 | Cadre | Cadre |

12. Durée

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

13. Formalités

Le présent accord se fait en nombre suffisant d'exemplaires pour être remis à chacune des parties contractantes et déposé en vue de son extension.

Révision et dénonciation

Le présent accord pourra être dénoncé dans les conditions prévues au code du travail.

Il pourra également être révisé à tous moments à la demande de l'une ou de plusieurs des parties signataires. La demande de révision, accompagnée d'un projet motivé sur les points à réviser, sera notifiée à l'ensemble des parties signataires afin qu'une négociation puisse s'engager sans tarder.

Adhésion

Toute organisation syndicale représentative au niveau national qui ne serait pas signataire du présent accord pourra y adhérer ultérieurement dans les conditions prévues par le code du travail.

Elle devra également en informer, par lettre recommandée, toutes les autres parties signataires.

Notification de l'accord

Le présent accord sera notifié par lettre recommandée à l'ensemble des organisations syndicales conformément au droit du travail. La date de cette notification sera le départ du délai d'opposition en application de la loi du 4 mai 2004.

Dépôt

Les formalités de dépôt seront effectuées conformément aux dispositions légales selon les nouvelles procédures simplifiées en vigueur depuis le 1^{er} juin 2006.

Le présent accord se fait en nombre suffisant d'exemplaires pour être remis à chacune des parties contractantes et déposé en vue de son extension.

Fait à Paris, le 18 janvier 2007.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

SYPEMI.

Syndicats de salariés :

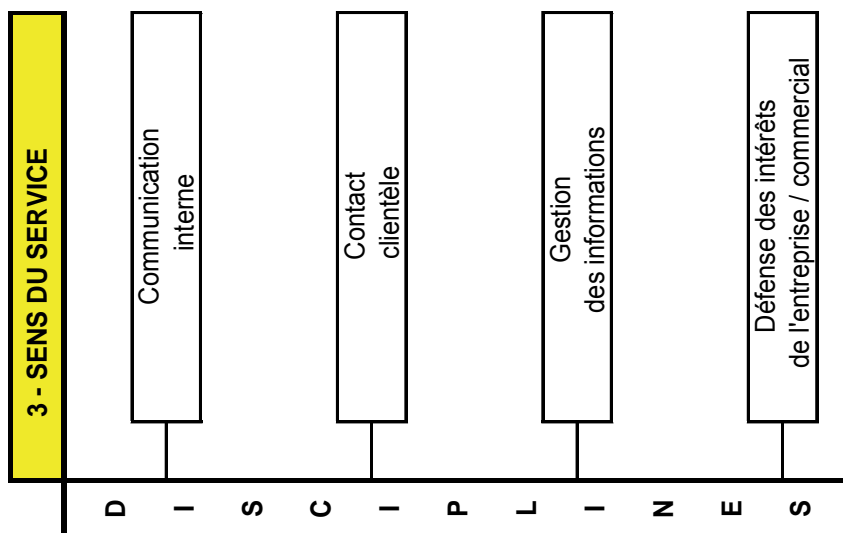
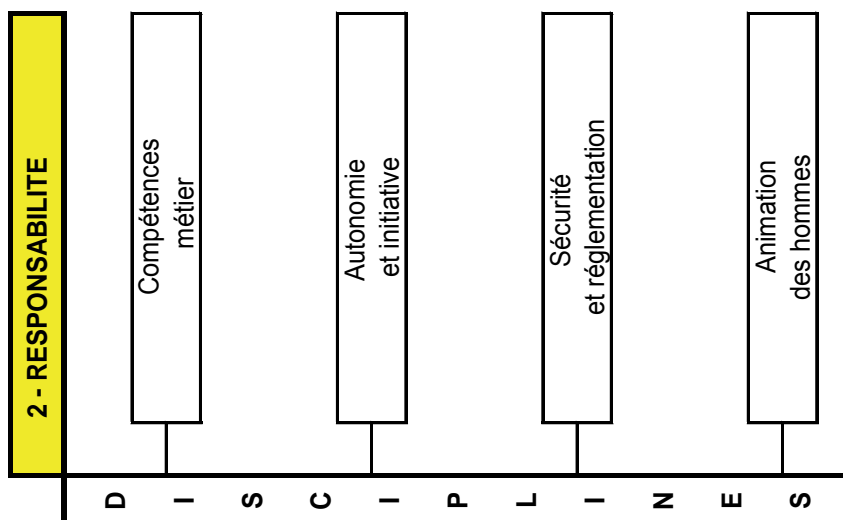
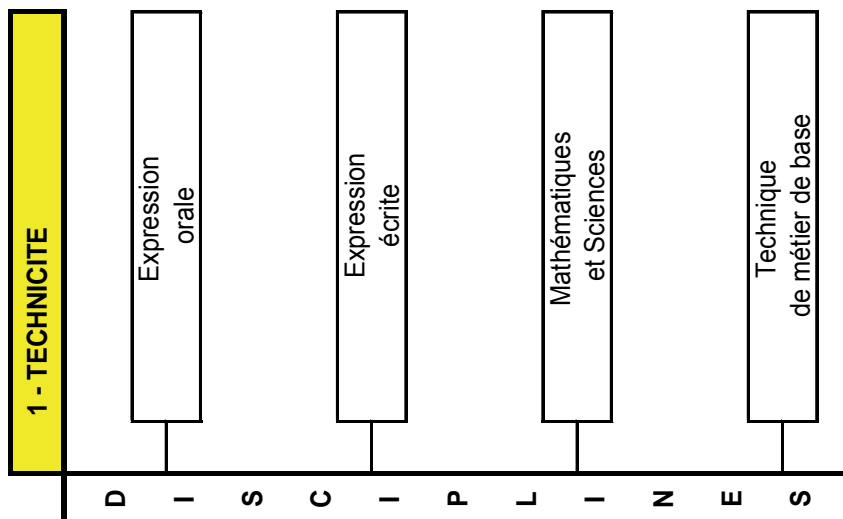
CFTC ;

CFE-CGC ;

CGT-FO.

GRILLE DES CLASSIFICATIONS DU PERSONNEL**ANNEXE I: GUIDE DE CRITERES CLASSANTS****Agents et Techniciens Agents de Maîtrise ***

*Certaines rubriques indiquées par une * ne concernent pas le personnel administratif



Chaque critère comporte 4 disciplines classées de A à D (certaines d'entre elles peuvent ne pas être renseignées). Ces disciplines sont déclinées de A vers D au fur et à mesure que l'on s'élève dans la classification. Ce système permet d'attribuer un coefficient à tous les salariés.

SOMMAIRE

CRITERES CLASSANTS

| | |
|-----------------|---|
| Technicité | 4 |
| Responsabilité | 5 |
| Sens du service | 6 |

FICHES

| | | | | |
|--------------------------|---|----------------------|----|------|
| Agent/Employé/Technicien | { | Niveau 1 - échelon 1 | 7 | page |
| | | Niveau 1 - échelon 2 | 8 | page |
| | | Niveau 2 - échelon 1 | 9 | page |
| | | Niveau 2 - échelon 2 | 10 | page |
| | | Niveau 3 - échelon 1 | 11 | page |
| | | Niveau 3 - échelon 2 | 12 | page |
| | | Niveau 3 - échelon 3 | 13 | page |
| | | Niveau 4 - échelon 1 | 14 | page |
| | | Niveau 4 - échelon 2 | 15 | page |

| | | | |
|--------------------|---|----------------------|----|
| Agents de Maîtrise | { | Niveau 5 - échelon 1 | 16 |
| | | Niveau 5 - échelon 2 | 17 |
| | | Niveau 5 - échelon 3 | 18 |
| | | Niveau 6 - échelon 1 | 19 |
| | | Niveau 6 - échelon 2 | 20 |

RESPONSABILITE**Compétences métier**

| | |
|----------|---|
| A | Exécute des tâches élémentaires sous contrôle de la hiérarchie |
| B | Peut travailler seul dans la discipline selon planning. Exécute des dépannages de premier niveau. Peut faire des relevés d'installation. |
| C | Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Compétent dans plusieurs disciplines. Peut faire un devis et suivre des travaux. |
| D | Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Capable d'expertise dans la profession. Peut rédiger un cahier des charges de travaux. |

Sécurité et réglementation

| | |
|----------|---|
| A | Respecte selon consignes et modes opératoires les contraintes du poste de travail. |
| B | Respecte et connaît les consignes du site. Possède des notions de réglementation, d'hygiène et de sécurité. |
| C | Connait les obligations en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail. Respecte et fait respecter les consignes. |
| D | Connait les disciplines concernant l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail. Evalue les risques avec capacité de décision et de proposition. Respecte et fait respecter les consignes. |

* Ne concerne pas le personnel administratif

Autonomie et initiative

| | |
|----------|--|
| A | Exécute le travail selon les modes opératoires. Rend compte des difficultés rencontrées. Le poste ne demande pas d'initiative. |
| B | Exécute les prestations de maintenance selon processus et planning*. Prend des initiatives en cas d'incident, rend compte. |
| C | Est autonome dans l'organisation du travail. Gère les opérations de maintenance et de dépannage selon planning et nécessités. |
| D | A un champ d'initiative et d'autonomie dans l'exécution du travail. Possède une capacité de proposition et d'innovation. |

Animation des hommes

| | |
|----------|---|
| A | Encadre un ou deux agents. Remet les consignes et les ordres de travaux. |
| B | Encadre plusieurs agents ou techniciens. Remet des consignes, des ordres de travaux et de dépannage. Suit et contrôle les exécutions. |
| C | Manage plusieurs agents ou techniciens. Suit les sous-traitants. Capable de mener un entretien. |
| D | Manage plusieurs équipes. Suit les sous-traitants. Participe aux embauches et capable de former les débutants. |

TECHNICITE

Expression orale

| | |
|----------|---|
| A | Niveau d'études primaires, vocabulaire simple. |
| B | Niveau d'études primaires ou secondaires, vocabulaire courant. S'efforce d'être compris. |
| C | Niveau d'études secondaires, vocabulaire étendu. Capable de reformuler une proposition. Expression facile, bonne élocution. |
| D | Niveau d'études supérieures, vocabulaire riche, dialogue aisé et empathie. |

Mathématiques et Sciences

| | |
|----------|---|
| A | Notions de base de calcul (quatre opérations), quelques connaissances théoriques (système métrique, géométrie). Capable de réaliser des schémas d'exécution simples*. |
| B | Maîtrise des calculs courants (pourcentage, règle de trois, algèbre, équation du premier degré). Connaissances niveau d'études secondaires en physique et chimie*. |
| C | Résolution de problèmes > raisonnements abstraits. Connaissances en physique,* mécanique* et chimie.* Usage de tableaux, fonctions, courbes et statistiques. |
| D | Bonne maîtrise des mathématiques appliquées dont trigonométrie,* lois de la physique* et de la mécanique*. Usage du diagramme de l'air humide*. Notions de thermodynamique et d'hydraulique*. |

* Ne concerne pas le personnel administratif

Expression écrite

| | |
|----------|--|
| A | Niveau d'études primaires, de nombreuses fautes et approximations, ignorance des règles d'accord et de la conjugaison. |
| B | Niveau d'études primaires ou secondaires. Connaissances de base acquises, écrire un français correct. Rapports et notes à relier par la hiérarchie avant envoi Clients/Entreprise. |
| C | Niveau d'études secondaires, maîtrise courante du français écrit. Capable de rédiger des rapports ou des notes pouvant être transmis aux Clients/Entreprise. |
| D | Niveau d'études supérieures, maîtrise correcte du français écrit, facilité de rédaction. Rapports, notes et courriers transmis directement aux Clients/Entreprise |

Technique du métier de base

| | |
|----------|---|
| A | Connaissances théoriques de base d'un métier. Débutant ou peu d'expérience. |
| B | Bonnes connaissances d'un métier (théorie et pratique). Expérience de quelques années. |
| C | Maîtrise d'un métier corroborée par une expérience de plusieurs années. |
| D | Maîtrise d'un métier et appréhension ou connaissance de tous les métiers techniques de la profession. |

SENS DU SERVICE

Communication interne

| | |
|----------|--|
| A | Sait rendre compte dans le cadre du travail confié. |
| B | Rend compte en général. Peut accueillir un collègue. |
| C | Rend compte et présente des suggestions. Donne les consignes. Entretient la communication ascendante et descendante. |
| D | Entretient et anime la communication ascendante et descendante. Relate les éventuels problèmes avec objectivité. Présente des suggestions argumentées. |

Gestion des informations

| | |
|----------|--|
| A | Sait recevoir les informations et poser des questions |
| B | Sait recevoir les informations et les restituer aux collaborateurs. Pose des questions pertinentes. |
| C | Collabore à la gestion des informations. Oriente et classe les informations pour les utiliser ou les restituer. Pose des questions pertinentes pour améliorer les prestations. |
| D | Maîtrise de la gestion des informations. |

Contact clientèle

| | |
|----------|--|
| A | Relations limitées aux occupants, prise en compte des demandes. |
| B | Relations avec les occupants et les représentants des clients, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. |
| C | Relations avec tous les interlocuteurs d'un site, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. |
| D | Représente la société vis à vis de tous les interlocuteurs de la clientèle. |

Défense des intérêts de l'entreprise / commercial

| | |
|----------|---|
| A | Conscient de représenter l'entreprise vis à vis des tiers. |
| B | Représente l'entreprise vis à vis des tiers et défend ses intérêts en alertant la hiérarchie. |
| C | Soucieux de promouvoir l'image de marque de l'entreprise. Capable de déceler et de proposer des valeurs ajoutées à nos prestations. |
| D | Se comporte comme un Responsable |

CLASSIFICATION

AGENT D'EXECUTION

Catégorie Agent - Employé - Technicien

NIVEAU 1

COEFFICIENT

Echelon 1

L'emploi consiste dans l'exécution des tâches élémentaires, répétitives, simples et analogues, sans formation préalable.

Compréhension de tâches simples, susceptibles d'être acquises par une formation de courte durée et permettant leur réalisation.

Activité dirigée et organisée par la hiérarchie dans le cadre de consignes précises à suivre obligatoirement. Contrôle permanent de la hiérarchie.

Rend compte dans le cadre du travail confié. Entretien des relations limitées aux occupants. Prise en compte des demandes.

| | |
|-----------------------------|---|
| TECHNICITE | |
| Expression orale | A |
| Expression écrite | A |
| Mathématiques | A |
| Sciences | |
| Technique du métier de base | |

| | |
|----------------------------|---|
| RESPONSABILITE | |
| Compétence métier | A |
| Autonomie Initiative | A |
| Sécurité et Réglementation | A |
| Animation des hommes | |

| | |
|--|---|
| SENS DU SERVICE | |
| Communication interne | A |
| Contact clientèle | A |
| Gestion des informations | A |
| Défense intérêts entreprise/commercial | |

* Ne concerne pas le personnel administratif

| | | | |
|--|--------------------------|------------------------------|-----------|
| CLASSIFICATION | AGENT D'EXECUTION | | |
| | Catégorie | Agent - Employé - Technicien | |
| | NIVEAU 1 | COEFFICIENT | Echelon 2 |
| L'emploi consiste dans l'exécution des tâches élémentaires, répétitives, simples et analogues, le niveau de formation est celui de la scolarité obligatoire ou son équivalent acquis par expérience. | | | |

Maîtrise de techniques professionnelles simples susceptibles d'être acquises par une formation de courte durée et permettant la réalisation de tâches ponctuelles simples.

TECHNICITE

| | | |
|-----------------------------|---|---|
| Expression orale | A | Niveau d'études primaires, vocabulaire simple. |
| Expression écrite | A | Niveau d'études primaires, de nombreuses fautes, ignorance des règles d'accord et de la conjugaison. |
| Mathématiques | A | Notions de base de calcul (quatre opérations). Quelques connaissances théoriques (système métrique, géométrie). Capable de réaliser des schémas d'exécution simples*. |
| Sciences | A | Connaissances théoriques de base d'un métier. |
| Technique du métier de base | A | Débutant ou peu d'expérience dans le métier. |

Activité organisée et dirigée par la hiérarchie dans le cadre de consignes précises à suivre obligatoirement. Contrôle régulier de la hiérarchie.

RESPONSABILITE

| | | |
|----------------------------|---|--|
| Compétence métier | A | Exécute des tâches élémentaires sous contrôle de la hiérarchie. |
| Autonomie | A | Exécute le travail selon les modes opératoires, rend compte des difficultés rencontrées. Le poste ne demande pas d'initiative. |
| Sécurité et Réglementation | A | Respecte selon consignes et modes opératoires les contraintes du poste de travail. |
| Animation des hommes | | Sans objet. |

Rend compte dans le cadre du travail confié. Entretient des relations limitées aux occupants. Prise en compte des demandes.

SENS DU SERVICE

| | | |
|--|---|---|
| Communication interne | A | Sait rendre compte dans le cadre du travail confié. |
| Contact clientèle | A | Relations limitées aux occupants, prise en compte des demandes. |
| Gestion des informations | A | Sait recevoir les informations et poser des questions. |
| Défense intérêts entreprise/commercial | | Sans objet |

* Ne concerne pas le personnel administratif

| | |
|-----------------------|---|
| CLASSIFICATION | <p>AGENT DE MAINTENANCE - AGENT DES SERVICES</p> <p>AGENT DES SERVICES ADMINISTRATIFS</p> <p>Catégorie Agent - Employé - Technicien</p> <p>NIVEAU 2 COEFFICIENT Echelon 1</p> <p>L'emploi consiste à réaliser et exécuter un travail qualifié et des opérations variées, exigeant un acquis et une spécialité professionnelle.</p> |
|-----------------------|---|

Une certaine maîtrise de plusieurs techniques professionnelles permettant la réalisation de tâches dans le cadre d'un processus technique organisé et pouvant faire appel à l'initiative professionnelle individuelle.

Activité dirigée par la hiérarchie de telle sorte que le titulaire du poste peut être amené à prendre certaines initiatives requises pour la bonne exécution de ses missions. Contrôle régulier de la hiérarchie sur les conditions d'exécution des tâches et sur leur réalisation.

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. Relations avec les occupants et les représentants du client. Prise en compte et restitution des demandes. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

* Ne concerne pas le personnel administratif

TECHNICITE

| | | |
|-----------------------------|---|---|
| Expression orale | B | Niveau d'études primaires ou secondaires, vocabulaire courant. S'efforce d'être compris. |
| Expression écrite | A | Niveau d'études primaires, de nombreuses fautes et approximations, ignorance des règles d'accord et de la conjugaison. |
| Mathématiques | A | Notions de base de calcul (quatre opérations). Quelques connaissances théoriques (système métrique, géométrie). Capable de réaliser des schémas d'exécution simples*. |
| Sciences | A | Bonnes connaissances d'un métier (théorie et pratique). Expérience de quelques années. |
| Technique du métier de base | B | |

RESPONSABILITE

| | | |
|----------------------------|---|--|
| Compétence métier | B | Peut travailler seul dans la discipline selon planning. Exécute les dépannages de premier niveau*. Peut faire des relevés d'installation*. |
| Autonomie Initiative | B | Exécute les prestations de maintenance selon processus et planning*. Prend des initiatives en cas d'incident, rend compte. |
| Sécurité et Réglementation | A | Respecte selon consignes et modes opératoires les contraintes du poste de travail. |
| Animation des hommes | | Sans objet |

SENS DU SERVICE

| | | |
|--|---|--|
| Communication interne | B | Rend compte en général. Peut accueillir un collègue. |
| Contact clientèle | B | Relations avec les occupants et les représentants des clients, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. |
| Gestion des informations | A | Sait recevoir les informations et poser des questions. |
| Défense intérêts entreprise/commercial | A | Consent de représenter l'entreprise vis à vis des tiers. |

| | |
|--|---|
| CLASSIFICATION | AGENT DE MAINTENANCE - AGENT DES SERVICES |
| | AGENT DES SERVICES ADMINISTRATIFS |
| | Catégorie Agent - Employé - Technicien |
| | NIVEAU 2 COEFFICIENT Eche Ion 2 |
| L'emploi exige l'exécution d'opérations plus complexes qu'il faut combiner ou associer entre elles pour atteindre l'objectif fixé. | |

Bonne maîtrise de plusieurs techniques professionnelles permettant la réalisation de tâches ponctuelles spécialisées et des opérations de vérification formalisées pouvant aller, pour les emplois concernés jusqu'au dépannage d'urgence à distance ou sur site.

Activité assistée par la hiérarchie. Le cas échéant, le titulaire exerce son activité dans le cadre d'un travail d'équipe coordonné afin notamment que la permanence du service soit assurée. Le titulaire peut prendre des initiatives requises pour la bonne exécution de ses missions. Contrôle régulier de la hiérarchie sur les conditions de réalisation des tâches et des objectifs.

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. Relations avec les occupants et les représentants du client. Prend en compte et restitue les demandes. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

TECHNICITE

| | | |
|-----------------------------|---|---|
| Expression orale | B | Niveau d'études primaires ou secondaires, vocabulaire courant. S'efforce d'être compris. |
| Expression écrite | A | Niveau d'études primaires, de nombreuses fautes et approximations, ignorance des règles d'accord et de la conjugaison. |
| Mathématiques | A | Notions de base de calcul (quatre opérations). Quelques connaissances théoriques (système métrique, géométrie). Capable de réaliser des schémas d'exécution simples*. |
| Sciences | A | Bonnes connaissances d'un métier (théorie et pratique). Expérience de quelques années. |
| Technique du métier de base | B | |

RESPONSABILITE

| | | |
|----------------------------|---|--|
| Compétence métier | B | Peut travailler seul dans la discipline selon planning. Exécute les dépannages de premier niveau*. Peut faire des relevés d'installation*. |
| Autonomie | B | Exécute les prestations de maintenance selon processus et planning*. Prend des initiatives en cas d'incident, rend compte. |
| Sécurité et Réglementation | B | Respecte et connaît les consignes du site. Possède des notions de réglementation, d'hygiène et de sécurité. |
| Animation des hommes | | Sans objet. |

SENS DU SERVICE

| | | |
|--|---|--|
| Communication interne | B | Rend compte en général. Peut accueillir un collègue. |
| Contact clientèle | B | Relations avec les occupants et les représentants des clients, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. |
| Gestion des informations | B | Sait recevoir les informations et les restituer aux collaborateurs. Pose des questions pertinentes. |
| Défense intérêts entreprise/commercial | A | Conscient de représenter l'entreprise vis à vis des tiers. |

* Ne concerne pas le personnel administratif

| | |
|-----------------------|--|
| CLASSIFICATION | <p>AGENT TECHNIQUE DE MAINTENANCE</p> <p>AGENT TECHNIQUE DES SERVICES</p> <p>AGENT TECHNIQUE ADMINISTRATIF</p> <p>Catégorie Agent - Employé - Technicien</p> <p>NIVEAU 3 COEFFICIENT Echelon 1</p> <p>L'emploi exige la gestion de son activité sous le contrôle régulier de la hiérarchie et une implication dans la coordination du travail d'une équipe.</p> <p>L'emploi nécessite une expérience professionnelle confirmée et de satisfaire aux critères suivants :</p> |
|-----------------------|--|

Maîtrise d'une technique professionnelle permettant la réalisation de missions en adaptant cette maîtrise aux nécessités de fonctionnement.

TECHNICITE

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| Expression orale | B | Niveau d'études primaires ou secondaires, vocabulaire courant. S'efforce d'être compris. |
| Expression écrite | B | Niveau d'études primaires ou secondaires. Connaissances de base acquises, écrire un français correct. Rapports et notes à relire avant envoi aux Clients / Entreprise. |
| Mathématiques | B | Maîtrise des calculs courants (pourcentage, règle de trois, algèbre équation du premier degré). Connaissances niveau d'études secondaires en physique et chimie*. |
| Sciences | B | Bonnes connaissances d'un métier (théorie et pratique). Expérience de quelques années. |
| Technique du métier de base | B | |

La réalisation des missions peut éventuellement intégrer l'assistance ponctuelle d'un ou plusieurs collaborateurs de niveau inférieur dont l'activité est animée par le titulaire. Contrôle régulier de la hiérarchie sur la conformité des réalisations par rapport aux procédures, à leurs adaptations et aux objectifs.

RESPONSABILITE

| | | |
|----------------------------|---|--|
| Compétence métier | B | Peut travailler seul dans la discipline selon planning. Exécute les dépannages de premier niveau*. Peut faire des relevés d'installation*. |
| Autonomie | B | Exécute les prestations de maintenance selon processus et planning*. Prend des initiatives en cas d'incident, rend compte. |
| Sécurité et Réglementation | B | Respecte et connaît les consignes du site. Possède des notions de réglementation, d'hygiène et de sécurité. |
| Animation des hommes | A | Encadre un ou deux agents. Remet les consignes et les ordres de travaux. |

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. Relations avec les occupants et les représentants du client. Prise en compte et restitution des demandes. Sait recevoir des informations et les restituer aux collaborateurs. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

SENS DU SERVICE

| | | |
|--|---|--|
| Communication interne | B | Rend compte en général. Peut accueillir un collègue. |
| Contact clientèle | B | Relations avec les occupants et les représentants des clients, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. |
| Gestion des informations | B | Sait recevoir les informations et les restituer aux collaborateurs. Pose des questions pertinentes. |
| Défense intérêts entreprise/commercial | A | Conscient de représenter l'entreprise vis à vis des tiers. |

* Ne concerne pas le personnel administratif

| | |
|-----------------------|---|
| CLASSIFICATION | <p>AGENT TECHNIQUE DE MAINTENANCE</p> <p>AGENT TECHNIQUE DES SERVICES</p> <p>AGENT TECHNIQUE ADMINISTRATIF</p> <p>Catégorie Agent - Employé - Technicien</p> <p>NIVEAU 3 COEFFICIENT Echelon 2</p> <p>L'emploi exige la gestion son activité sous le contrôle régulier de la hiérarchie et à l'implication dans la coordination du travail d'une équipe.</p> <p>L'emploi nécessite une expérience professionnelle confirmée et de satisfaire aux critères suivants :</p> |
|-----------------------|---|

Une bonne maîtrise d'une technique professionnelle formalisée, élaborée permettant la conception et la réalisation d'une mission nécessitant la connaissance de domaines différents.

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| Expression orale | B | Niveau d'études primaires ou secondaires, vocabulaire courant. S'efforce d'être compris. |
| Expression écrite | B | Niveau d'études primaires ou secondaires. Connaissances de base acquises, écrire un français correct. Rapports et notes à lire avant envoi aux Clients / Entreprise. |
| Mathématiques | | Maîtrise des calculs courants (pourcentage, règle de trois, algèbre équation du premier degré). Connaissances niveau d'études secondaires en physique et chimie*. |
| Sciences | B | |
| Technique du métier de base | C | Maîtrise d'un métier corroborée par une expérience de plusieurs années. |

La réalisation des missions peut intégrer l'assistance, ponctuelle ou régulière, d'un ou plusieurs collaborateurs de niveau inférieur dont l'activité est animée par le titulaire. Contrôle régulier de la hiérarchie sur l'opportunité des mesures à mettre en œuvre et sur la cohérence des réalisations.

RESPONSABILITE

| | | |
|----------------------|---|--|
| Compétence métier | B | Peut travailler seul dans la discipline selon planning. Exécute les dépannages de premier niveau*. Peut faire des relevés d'installation*. |
| Autonomie | | Exécute les prestations de maintenance selon processus et planning*. Prend des initiatives en cas d'incident, rend compte. |
| Initiative | B | |
| Sécurité et | | Respecte et connaît les consignes du site. Possède des notions de réglementation, d'hygiène et de sécurité. |
| Réglementation | B | |
| Animation des normes | A | Encadre un ou deux agents. Remet les consignes et les ordres de travaux. |

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. Relations avec les occupants et les représentants du client. Prise en compte et restitution des demandes. Sait recevoir des informations et les restituer aux collaborateurs. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

SENS DU SERVICE

| | | |
|--|---|--|
| Communication interne | B | Rend compte en général. Peut accueillir un collègue. |
| Contact clientèle | B | Relations avec les occupants et les représentants des clients, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. |
| Gestion des informations | B | Sait recevoir les informations et les restituer aux collaborateurs. Pose des questions pertinentes. |
| Défense intérêts entreprise/commercial | B | Représente l'entreprise vis-à-vis des tiers et défend ses intérêts en alertant la hiérarchie. |

* Ne concerne pas le personnel administratif

CLASSIFICATION

AGENT TECHNIQUE DE MAINTENANCE
AGENT TECHNIQUE DES SERVICES
AGENT TECHNIQUE ADMINISTRATIF

Catégorie Agent - Employé - Technicien

NIVEAU 3 **COEFFICIENT** Echelon 3

L'emploi exige un bon niveau de connaissances techniques ainsi qu'une expérience professionnelle confirmée de plusieurs années dans des fonctions correspondant à ce niveau.

TECHNICITE

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| Expression orale | B | Niveau d'études primaires ou secondaires, vocabulaire courant. S'efforce d'être compris. |
| Expression écrite | B | Niveau d'études primaires ou secondaires. Connaissances de base acquises, écrire un français correct. Rapports et notes à relire avant envoi aux Clients / Entreprise. |
| Mathématiques | B | Maîtrise des calculs courants (pourcentage, règle de trois, algèbre équation du premier degré). Connaissances niveau d'études secondaires en physique et chimie*. |
| Sciences | B | |
| Technique du métier de base | C | Maîtrise d'un métier corroborée par une expérience de plusieurs années. |

Une très bonne maîtrise d'une technique professionnelle complexe, formalisée, élaborée permettant la conception et la réalisation d'une mission nécessitant la connaissance de domaines différents.

RESPONSABILITE

| | | |
|----------------------------|---|---|
| Compétence métier | B | Peut travailler seul dans la discipline selon planning*. Exécute les dépannages de premier niveau*. Peut faire des relevés d'installation*. |
| Autonomie | B | Exécute les prestations de maintenance selon processus et planning*. |
| Initiative | B | Prend des initiatives en cas d'incident, rend compte. |
| Sécurité et Réglementation | B | Respecte et connaît les consignes du site. Possède des notions de réglementation, d'hygiène et de sécurité. |
| Animation des hommes | A | Encadre un ou deux agents. Remet les consignes et les ordres de travaux. |

La réalisation des missions peut intégrer l'assistance régulière d'un ou plusieurs collaborateurs de niveau inférieur dont l'activité est organisée et animée par le titulaire. Contrôle de la hiérarchie sur l'opportunité des mesures à mettre en œuvre et sur la cohérence des réalisations. Peut également être amené à secondar son supérieur hiérarchique.

SENS DU SERVICE

| | | |
|--|---|--|
| Communication interne | B | Rend compte en général. Peut accueillir un collègue. |
| Contact clientèle | B | Relations avec les occupants et les représentants des clients, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. |
| Gestion des informations | B | Sait recevoir les informations et les restituer aux collaborateurs. Pose des questions pertinentes. |
| Défense intérêts entreprise/commercial | B | Représente l'entreprise vis-à-vis des tiers et défend ses intérêts en alertant la hiérarchie. |

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. A des relations avec les occupants et les représentants du client. Prend en compte et restitue des demandes. Sait recevoir des informations et les restituer aux collaborateurs. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

* Ne concerne pas le personnel administratif

TECHNICIEN DE MAINTENANCE

TECHNICIEN DES SERVICES
TECHNICIEN ADMINISTRATIF

Catégorie Agent - Employé - Technicien
NIVEAU 4 **COEFFICIENT** Echelon 1

NIVEAU 4 **COEFFICIENT** Echelon 1

Les emplois de ce niveau impliquent une expérience permettant au technicien la maîtrise complète d'une ou plusieurs techniques professionnelles élaborées et complexes en vue d'organiser et d'exécuter les prestations. Le technicien est investi de responsabilités de mission. Il doit pouvoir gérer son activité sous le contrôle de la hiérarchie et à coordonner éventuellement le travail des collaborateurs.

TECHNICITE

| | | |
|--------------------|---|--|
| Expression orale | B | Niveau d'études primaires ou secondaires, vocabulaire courant. S'efforce d'être compris. |
| Expression écrite | B | Niveau d'études primaires ou secondaires. Connaissances de base acquises, écriture un français correct. Rapports et notes à relire avant envoi aux Clients / Entreprise. |
| Mathématiques | B | Maîtrise des calculs courants (pourcentage, règle de trois, algèbre équation du premier degré). Connaissances niveau d'études secondaires en physique et chimie*. |
| Sciences Technique | C | Maîtrise d'un métier corroborée par une expérience de plusieurs années. |

RESPONSABILITE

| | | |
|----------------------------|---|---|
| Compétence métier | C | Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Compétent dans plusieurs disciplines. Peut faire un devis et suivre des travaux. |
| Autonomie | B | Exécute les prestations de maintenance selon processus et planning*. Prend des initiatives en cas d'incident, rend compte. |
| Sécurité et Réglementation | B | Respecte et connaît les consignes du site. Possède des notions de réglementation, d'hygiène et de sécurité. |
| Animation des hommes | B | Encadre plusieurs agents ou techniciens. Remet des consignes, des ordres de travaux et de dépannage. Suit et contrôle les exécutions. |

SENS DU SERVICE

| | | |
|--|---|--|
| Communication interne | B | Rend compte en général. Peut accueillir un collègue. |
| Contact clientèle | B | Relations avec les occupants et les représentants des clients, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. |
| Gestion des informations | B | Sait recevoir les informations et les restituer aux collaborateurs. Pose des questions pertinentes. |
| Défense intérêts entreprise/commercial | B | Représente l'entreprise vis-à-vis des tiers et défend ses intérêts en alertant la hiérarchie. |

* Ne concerne pas le personnel administratif

| | | | |
|---|-----------------------------|-------------|-----------|
| CLASSIFICATION | MAITRISE 1ER DEGRE | | |
| | Catégorie Agent de maîtrise | | |
| | NIVEAU 5 | COEFFICIENT | Echelon 1 |
| <p>Les emplois de ce niveau justifient une maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques professionnelles dans les domaines multi-technique ou de services, avec ou sans responsabilité de management. Ils se caractérisent soit par l'expertise spécifique que nécessitent l'emploi et les missions, soit par le rôle d'organisation qu'ils supposent, soit par le rôle de coordination (plusieurs techniques ou services sur un même site) qu'ils impliquent, soit par l'engagement à réaliser les objectifs fixés.</p> <p>Les collaborateurs de ce niveau sont garants du respect des normes de qualité et de permanence du service au client.</p> | | | |

Maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques, dans le domaine des 3 filières, permettant l'élaboration de solutions adaptées aux situations les plus complexes faisant appel à une capacité d'analyse, de conception et de réalisation, exprimée de façon autonome.

Le titulaire assure la responsabilité de ses réalisations et/ou peut assurer la conduite, le conseil et la formation au profit des équipes de l'entreprise. Il veille également au respect des normes de qualité et de permanence de service du client. La hiérarchie opère un contrôle sur la qualité et l'efficacité des décisions et des résultats.

Rend compte et présente des suggestions pour l'amélioration des prestations. Donne des consignes. Entretient la communication ascendante et descendante. A des relations avec tous les interlocuteurs d'un site. Prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Collabore à la gestion des informations. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

* Ne concerne pas le personnel administratif

TECHNICITE

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| Expression orale | C | Niveau d'études secondaires, vocabulaire étendu. Capable de reformuler une proposition. Expression facile, bonne élocution. |
| Expression écrite | C | Niveau d'études secondaires, maîtrise courante du français écrit. Capable de rédiger des rapports ou des notes pouvant être transmis aux Clients/Entreprise. |
| Mathématiques | | Résolution de problèmes > raisonnements abstraits. Connaissances en physique, mécanique et chimie*. Usage de tableaux, fonctions, courbes et statistiques. |
| Sciences | C | |
| Technique du métier de base | C | Maîtrise d'un métier corroboré par une expérience de plusieurs années. |

RESPONSABILITE

| | | |
|----------------------------|---|---|
| Compétence métier | C | Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Compétent dans plusieurs disciplines. Peut faire un devis et suivre des travaux. |
| Autonomie | C | Est autonome dans l'organisation du travail. Gère les opérations de maintenance et de dépannage selon planning et nécessités*. |
| Sécurité et Réglementation | C | Connait les obligations en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail. Respecte et fait respecter les consignes. |
| Animation des hommes | B | Encadre plusieurs agents ou techniciens. Remet des consignes, des ordres de travaux et de dépannage. Suit et contrôle les exécutions. |

SENS DU SERVICE

| | | |
|--|---|--|
| Communication interne | C | Rend compte et présente des suggestions. Donne les consignes. Entretient la communication ascendante et descendante. |
| Contact clientèle | C | Relations avec tous les interlocuteurs d'un site, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. |
| Gestion des informations | C | Collabore à la gestion des informations. Oriente et classe les informations pour les utiliser ou les restituer. Pose des questions pertinentes pour améliorer les prestations. |
| Défense intérêts entreprise/commercial | B | Représente l'entreprise vis-à-vis des tiers et défend ses intérêts en alertant la hiérarchie. |

CLASSIFICATION

MAITRISE 1ER DEGRE

Catégorie

Agent de maîtrise

NIVEAU 5

COEFFICIENT

Echelon 2

Les emplois de ce niveau justifient une maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques professionnelles dans les domaines multi-technique ou de services, avec ou sans responsabilité de management. Ils se caractérisent soit par l'expertise spécifique que nécessitent l'emploi et les missions, soit par le rôle d'organisation qu'ils supposent, soit par le rôle de coordination (plusieurs techniques ou services sur un même site) qu'ils impliquent, soit par l'engagement à réaliser les objectifs fixés.

Les collaborateurs de ce niveau sont garants du respect des normes de qualité et de permanence du service au client.

Le titulaire doit être capable d'une autonomie certaine dans la prise de décision.

Outre la maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques, il doit présenter des aptitudes au management des hommes.

La réalisation des prestations suppose l'aptitude à superviser le travail sur un site ou un service. La hiérarchie opère un contrôle sur la qualité des résultats.

Rend compte et présente des suggestions pour l'amélioration des prestations. Donne des consignes.

Entretient la communication ascendante et descendante. A des relations avec tous les interlocuteurs d'un site. Prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Collabore à la gestion des informations. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

* Ne concerne pas le personnel administratif

TECHNICITE

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| Expression orale | D | Niveau d'études supérieures, vocabulaire riche, dialogue aisé et empathie. |
| Expression écrite | C | Niveau d'études secondaires, maîtrise courante du français écrit. Capable de rédiger des rapports ou des notes pouvant être transmis aux Clients/Entreprise. |
| Mathématiques | D | Bonne maîtrise des mathématiques appliquées dont trigonométrie*, lois de la physique* et de la mécanique*. Usage du diagramme de l'air humide*. |
| Sciences | D | Notions de thermodynamique et d'hydraulique*. |
| Technique du métier de base | D | Maîtrise d'un métier. Appréhension ou connaissance de tous les métiers techniques de la profession*. |

RESPONSABILITE

| | | |
|----------------------------|---|---|
| Compétence métier | D | Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Capable d'expertise dans la profession. Peut rédiger un cahier des charges de travaux. |
| Autonomie | C | Est autonome dans l'organisation du travail. Gère les opérations de maintenance et de dépannage selon planning et nécessités. |
| Sécurité et Réglementation | C | Connait les obligations en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail. Respecte et fait respecter les consignes. |
| Animation des hommes | C | Manage plusieurs agents ou techniciens. Suit les sous-traitants. Capable de mener un entretien. |

SENS DU SERVICE

| | | |
|--|---|--|
| Communication interne | C | Rend compte et présente des suggestions. Donne les consignes. Entretient la communication ascendante et descendante. |
| Contact clientèle | C | Relations avec tous les interlocuteurs d'un site, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. |
| Gestion des informations | C | Collabore à la gestion des informations. Oriente et classe les informations pour les utiliser ou les restituer. Pose des questions pertinentes pour améliorer les prestations. |
| Défense intérêts entreprise/commercial | C | Soucieux de promouvoir l'image de marque de l'entreprise. Capable de déceler et de proposer des valeurs ajoutées à nos prestations. |

| | |
|---|---------------------------------------|
| CLASSIFICATION | MAITRISE 1ER DEGRE |
| | Catégorie Agent de maîtrise |
| | NIVEAU 5 COEFFICIENT Echelon 3 |
| <p>Les emplois de ce niveau justifient une maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques professionnelles dans les domaines multi-technique ou de services, avec ou sans responsabilité de management. Ils se caractérisent soit par l'expertise spécifique que nécessitent l'emploi et les missions, soit par le rôle d'organisation qu'ils supposent, soit par le rôle de coordination (plusieurs techniques ou services sur un même site) qu'ils impliquent, soit par l'engagement à réaliser les objectifs fixés.</p> <p>Les collaborateurs de ce niveau sont garants du respect des normes de qualité et de permanence du service au client.</p> | |

La maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques permet une totale autonomie dans la prise de décisions et dans le management des hommes.

La réalisation des missions suppose une certaine délégation pour l'organisation et la coordination des prestations sur un site ou un service. Le titulaire exerce ses missions dans le cadre d'objectifs qu'il peut être amené à définir avec sa hiérarchie.

Rend compte et présente des suggestions pour l'amélioration des prestations. Donne des consignes. Entretient la communication ascendante et descendante. A des relations avec tous les interlocuteurs d'un site. Prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Collabore à la gestion des informations. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

* Ne concerne pas le personnel administratif

TECHNICITE

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| Expression orale | D | Niveau d'études supérieures, vocabulaire riche, dialogue aisé et empathie. |
| Expression écrite | C | Niveau d'études secondaires, maîtrise courante du français écrit. Capable de rédiger des rapports ou des notes pouvant être transmis aux Clients/Entreprise. |
| Mathématiques | D | Bonne maîtrise des mathématiques appliquées dont trigonométrie*, lois de la physique* et de la mécanique*. Usage du diagramme de l'air humide*. |
| Sciences | D | Notions de thermodynamique et d'hydraulique*. |
| Technique du métier de base | D | Maîtrise d'un métier. Appréhension ou connaissance de tous les métiers techniques de la profession*. |

RESPONSABILITE

| | | |
|----------------------------|---|---|
| Compétence métier | D | Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Capable d'expertise dans la profession. Peut rédiger un cahier des charges de travaux. |
| Autonomie | C | Est autonome dans l'organisation du travail. Gère les opérations de maintenance et de dépannage selon planning et nécessités. |
| Sécurité et Réglementation | C | Connait les obligations en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail. Respecte et fait respecter les consignes. |
| Animation des hommes | C | Manage plusieurs agents ou techniciens. Suit les sous-traitants. Capable de mener un entretien. |

SENS DU SERVICE

| | | |
|--|---|--|
| Communication interne | D | Entretient et anime la communication ascendante et descendante. Relate les éventuels problèmes avec objectivité. Présente des suggestions. |
| Contact clientèle | C | Relations avec tous les interlocuteurs d'un site, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. |
| Gestion des informations | C | Collabore à la gestion des informations. Oriente et classe les informations pour les utiliser ou les restituer. Pose des questions pertinentes pour améliorer les prestations. |
| Défense intérêts entreprise/commercial | C | Soucieux de promouvoir l'image de marque de l'entreprise. Capable de déceler et de proposer des valeurs ajoutées à nos prestations. |

| | |
|----------------|---|
| CLASSIFICATION | MAITRISE 2EME DEGRE |
| | Catégorie Agent de maîtrise |
| | NIVEAU 6 COEFFICIENT Echelon 1 |
| | <p>Le titulaire assure les liaisons fonctionnelles et hiérarchiques entre différents groupes de salariés sous sa responsabilité. Il est amené à gérer un site ou un secteur et à en assurer le développement sous les directives d'un cadre.</p> <p>Le niveau requis est le même niveau que celui du niveau 5.</p> <p>Le titulaire de cette position peut également exercer seul son expertise dans son domaine de compétences.</p> |

Maîtrise complète des problèmes techniques du métier afin de mettre en œuvre et organiser toute prestation de sa compétence.

| | | |
|-----------------------------|---|--|
| Expression orale | D | Niveau d'études supérieures, vocabulaire riche, dialogue aisé et empathie. |
| Expression écrite | D | Niveau d'études supérieures, maîtrise correcte du français écrit, facilité de rédaction. Rapports, notes et courriers transmis directement aux Clients/Entreprise. |
| Mathématiques | | Bonne maîtrise des mathématiques appliquées dont trigonométrie*, lois de la physique* et de la mécanique*. Usage du diagramme de l'air humide*. |
| Sciences | D | Notions de thermodynamique et d'hydraulique*. |
| Technique du métier de base | D | Maîtrise d'un métier. Appréhension ou connaissance de tous les métiers techniques de la profession*. |

La réalisation des missions suppose une délégation permanente et la capacité à organiser et coordonner toute prestation. Contrôle de la hiérarchie sur la qualité et la finalité des décisions organisatrices.

| | | |
|----------------------|---|---|
| RESPONSABILITE | | |
| Compétence métier | D | Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Capable d'expertise dans la profession. Peut rédiger un cahier des charges de travaux. |
| Autonomie | D | A un champ d'initiative et d'autonomie dans l'exécution du travail. Possède une capacité de proposition et d'innovation. |
| Initiative | D | Connait les disciplines concernant l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail. Evalue les risques avec capacité de décision et de proposition. |
| Sécurité et | D | Respecte et fait respecter les consignes. |
| Réglementation | D | Manage plusieurs agents ou techniciens. Suit les sous-traitants. Capable de mener un entretien. |
| Animation des hommes | C | |

Entretient et anime la communication ascendante et descendante. Présente des suggestions argumentées pour améliorer les prestations. A des relations avec tous les interlocuteurs d'un site, prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Collabore à la gestion des informations. Est soucieux de promouvoir l'image de marque de l'entreprise. Est capable de déceler et de proposer des valeurs ajoutées aux prestations.

| | | |
|--|---|--|
| SENS DU SERVICE | | |
| Communication interne | D | Entretient et anime la communication ascendante et descendante. Relate les éventuels problèmes avec objectivité. Présente des suggestions argumentées. |
| Contact clientèle | D | Représente la société vis à vis de tous les interlocuteurs de la clientèle. |
| Gestion des informations | D | Maîtrise de la gestion des informations. |
| Défense intérêts entreprise/commercial | C | Soucieux de promouvoir l'image de marque de l'entreprise. Capable de déceler et de proposer des valeurs ajoutées à nos prestations. |

* Ne concerne pas le personnel administratif

| | |
|----------------|--|
| CLASSIFICATION | MAITRISE 2EME DEGRE |
| | Catégorie Agent de maîtrise |
| | NIVEAU 6 COEFFICIENT Echelon 2 |
| | <p>Le titulaire assure les liaisons fonctionnelles et hiérarchiques entre différents groupes de salariés sous sa responsabilité. Il est amené à gérer un site ou un secteur et à en assurer le développement sous les directives d'un cadre.</p> <p>Le niveau requis est le même niveau que celui du niveau 5.</p> <p>Le titulaire de cette position peut également exercer son expertise dans son domaine de compétences. Le niveau requis exige une expérience solide du fait de la complexité plus importante des tâches et d'une délégation plus grande de la part de la hiérarchie.</p> |

| TECHNICITE | | |
|-----------------------------|---|---|
| Expression orale | D | Niveau d'études supérieures, vocabulaire riche, dialogue aisé et empathie. |
| Expression écrite | D | Niveau d'études supérieures, maîtrise correcte du français écrit, facilité de rédaction. Rapports, notes et courriers transmis directement aux |
| Mathématiques | | Bonne maîtrise des mathématiques appliquées dont trigonométrie*, lois de la physique* et de la mécanique*. Usage du diagramme de l'air humide*. |
| Sciences | D | Notions de thermodynamique et d'hydraulique*. |
| Technique du métier de base | D | Maîtrise d'un métier. Appréhension ou connaissance de tous les métiers techniques de la profession*. |

Grande maîtrise des problèmes techniques du métier, des solutions techniques à mettre en œuvre et à organiser afin d'assurer la prestation d'une équipe ou d'un service.

| RESPONSABILITE | | |
|----------------------|---|---|
| Compétence métier | D | Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Capable d'expertise dans la profession. Peut rédiger un cahier des charges de travaux. |
| Autonomie | D | A un champ d'initiative et d'autonomie dans l'exécution du travail. Possède une capacité de proposition et d'innovation. |
| Sécurité et | | Connait les disciplines d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. |
| Réglementation | D | Evalue les risques, capacité de décision, de proposition. Respecte, fait respecter les consignes. |
| Animation des hommes | D | Manage plusieurs équipes. Suit les sous-traitants. Participe aux embauches et capable de former les débutants. |

La réalisation des missions suppose outre la délégation que lui accorde sa hiérarchie, la maîtrise de l'organisation et de la coordination de prestations techniques différentes, en fonction de priorités qu'il définit. Le titulaire exerce ses missions dans le cadre d'objectifs qu'il contribue à définir avec sa hiérarchie.

| SENS DU SERVICE | | |
|--|---|--|
| Communication interne | D | Entretient et anime la communication ascendante et descendante. Relate les éventuels problèmes avec objectivité. Présente des suggestions argumentées. |
| Contact clientèle | D | Représente la société vis à vis de tous les interlocuteurs de la clientèle. |
| Gestion des informations | D | Maîtrise de la gestion des informations. |
| Défense intérêts entreprise/commercial | D | Se comporte comme un Responsable. |

Entretient et anime la communication ascendante et descendante. Présente des suggestions argumentées pour améliorer les prestations. A des relations avec tous les interlocuteurs d'un site, prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Collabore à la gestion des informations. Est soucieux de promouvoir l'image de marque de l'entreprise. Est capable de déceler et de proposer des valeurs ajoutées aux prestations

* Ne concerne pas le personnel administratif