

Avenant du 20 mars 2026 à l'annexe IV « Classification » du 26 avril 2000

NOR : ASET2650460M

IDCC : 2148

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

HumApp,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

CGT ;

FCCS CFE-CGC ;

F3C CFDT ;

CFTC Média + ;

FO-Com,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Annexe IV Classification

Les signataires du présent avenant ont souhaité, dans la lignée de la refonte de la cartographie des métiers de la branche des télécommunications effectuée au mois de décembre 2025 par la commission observatoire des métiers avec l'appui de l'Opco Afdas, procéder à l'actualisation des exemples d'emplois illustrant la grille de classification de la convention collective nationale des télécommunications (CCNT) du 26 avril 2000.

Ainsi, les dispositions du présent avenant révisent et se substituent à celles de l'annexe IV « Classification » de la CCNT.

L'annexe IV sera, le cas échéant, réexaminée, dans l'hypothèse où le chapitre I^{er} du titre VI de la CCNT viendrait à être modifié.

Exemples d'emplois

Les exemples d'emplois, présentés ci-après à titre indicatif, par famille, ont pour objet d'illustrer les métiers existant au sein de la branche des télécommunications.

Cette liste n'est ni exhaustive, ni normative, mais décrit un certain nombre d'emplois caractéristiques existant à la date de signature du présent avenant.

La classification de ces exemples d'emplois au sein des groupes de classifications de la CCNT s'effectue selon les définitions figurant à son titre IV, qui constituent la référence essentielle.

Ainsi, il y a lieu, pour chaque exemple d'emploi, de comparer l'ensemble des cinq critères classants énumérés à l'article 6.1.2 de la CCNT (complexité des tâches, autonomie, impact des décisions prises, relations et connaissances que nécessite l'emploi tenu) avec le contenu réel des emplois correspondants existant dans l'entreprise, indépendamment de leur dénomination, qui peut varier d'une entreprise à l'autre.

Selon la taille ou l'historique de l'entreprise, le même libellé d'emploi peut renvoyer à des réalités différentes de contenus et/ou faire appel à des compétences différentes, notamment d'expertise, et ainsi couvrir différents niveaux de classification, dans le respect de la mise en œuvre des critères classants évoqués ci-avant.

Famille technique

Monteur raccordeur/monteur installateur

Installe et raccorde les réseaux de communications électroniques. Réalise le tirage/pose, la soudure et le raccordement, effectue les mesures de conformité et met en service les équipements. Assure la préparation et la remise en état du chantier et renseigne les documents d'intervention, dans le respect des plans et des règles de sécurité.

Technicien infrastructures et réseaux numériques

Installe, configure, exploite et maintient les infrastructures et réseaux de communications électroniques, et contribue à leur supervision opérationnelle.

Intervient du déploiement à la maintenance préventive et corrective (mesures/tests, mise en service, diagnostic et remise en conformité) dans le respect des plans, normes et règles de sécurité. Selon les périmètres, se spécialise (FTTH (fiber to the home)/FO (fibre optique), réseaux mobiles, datacenters, équipements connectés...) et tient à jour les documents d'intervention.

Peut également être amené à planifier les opérations d'intervention, à configurer les équipements et à superviser l'action de techniciens prestataires. Certaines interventions peuvent être réalisées en propre ou pilotées via des prestataires.

Responsable d'équipe technique/réseaux numériques

Encadre une équipe de techniciens et/ou pilote la production/exploitation sur un périmètre opérationnel. Organise, planifie et coordonne les interventions de déploiement et de maintenance, alloue les ressources, veille au respect des procédures, des délais, des budgets et des règles HSE (hygiène, sécurité, environnement) et assure la supervision ou le pilotage des activités d'exploitation. Suit la qualité de service et la disponibilité des réseaux et équipements, arbitre les priorités et déclenche les actions correctives.

Ingénieur infrastructures numériques

Conçoit, dimensionne et optimise les infrastructures numériques (réseaux fixes et mobiles, datacenters...) en garantissant performance, disponibilité et sécurité. Pilote la virtualisation et l'automatisation des fonctions réseaux, intègre la supervision et la gestion de la donnée. Assure un rôle de support technique sur les infrastructures, en contribuant à l'identification, au diagnostic et à la résolution des incidents ou dysfonctionnements. Engage et mesure des actions de sobriété énergétique et de réduction de l'empreinte environnementale, en cohérence avec les objectifs RSE (responsabilité sociétale des entreprises). Intègre les dimensions de durabilité et de connectivité responsable dans les études d'optimisation et d'évolution des infrastructures.

Assure l'interopérabilité des solutions sur les territoires et auprès des opérateurs, partenaires et collectivités.

Responsable de projets techniques

Pilote des projets techniques et/ou durables d'infrastructures numériques (fixe, mobile, data-centers...) jusqu'à la mise en service. Planifie et coordonne études, ressources et fournisseurs, dans le respect des objectifs et de la conformité réglementaire.

Architecte réseau/infrastructures/cloud

Conçoit et fait évoluer les architectures techniques (réseaux, infrastructures, ou encore cloud, selon les expertises), en garantissant performance, disponibilité, sécurité et interopérabilité. Pilote la virtualisation et l'automatisation, dimensionne et supervise les capacités, organise les intégrations et migrations.

Expert technique

Dans son domaine d'expertise, identifie, analyse les besoins et préconise des solutions techniques globales engageantes pour l'entreprise à moyen ou long terme, afin d'aider à la prise de décision. Le cas échéant, organise et suit la mise en œuvre des solutions retenues. Représente l'entreprise dans son domaine d'expertise. Peut également représenter l'entreprise auprès des partenaires techniques, dans une logique de rayonnement externe.

Les champs d'expertise peuvent couvrir les télécoms, les réseaux, le cloud, la cybersécurité, les infrastructures ou tout autre domaine technologique stratégique pour l'entreprise.

Directeur technique

Participe à la définition de la politique technique de l'entreprise à moyen et long terme. Conçoit et oriente l'action des directions ou services dont il assume la responsabilité. S'assure de la mise en œuvre de cette politique en garantissant qualité de service et cohérence économique. L'accès à ce poste dépend de la taille de l'entreprise et de la complexité du périmètre technique encadré.

Famille commerciale et marketing

Conseiller commercial et relations clients

Informe et conseille les clients sur les offres et services télécoms, en boutique ou à distance (téléphone, e-mail, tchat). Traite les demandes et réclamations, assure le suivi des dossiers et propose des solutions/ventes adaptées dans le respect des procédures, de la confidentialité et de la réglementation. Contribue à la satisfaction et à la fidélisation et met à jour les données clients dans les outils.

Chargé de support technique

Assure l'assistance technique et commerciale auprès des clients. Diagnostique et résout les incidents ou pannes, accompagne la mise en service et l'usage des produits ou services. Intervient en appui des équipes commerciales pour garantir la qualité de service et la satisfaction client, en alliant compétences techniques et relationnelles.

Responsable d'équipe commerciale et relations clients

Garantit la relation client et l'expérience de service sur l'ensemble des canaux (points de vente et à distance), en pilotant la satisfaction, la qualité et les indicateurs de fidélisation. Encadre et anime l'équipe commerciale et relation clients pour atteindre les objectifs de service et de

performance. Organise et supervise le traitement des demandes, réclamations et opérations contractuelles.

Attaché commercial

Développe les ventes sur un secteur, anime, fidélise et contrôle un portefeuille clients, dans le cadre des règles et procédures commerciales de l'entreprise.

Chargé d'appui aux pratiques commerciales

Assure la formalisation et diffusion des pratiques commerciales, accompagnement à l'usage des outils (CRM [customer relationship management], scripts, argumentaires) et support aux équipes de vente.

Organise la formation et l'animation des bonnes pratiques, suit les indicateurs de performance et met en œuvre les actions d'amélioration. Peut recouvrir des fonctions d'animation commerciale, d'appui à la montée en compétence et d'accompagnement des pratiques (PADC [plan d'animation et de développement commercial], animation commerciale...).

Chargé d'appui au marketing opérationnel

Assure la réalisation de supports (argumentaires, fiches, présentations) et le déploiement d'actions promotionnelles. Intervient en soutien ou en coordination des campagnes et dispositifs marketing, avec des périmètres et responsabilités variables selon les organisations.

Responsable de secteur relations clients et performance commerciale

Pilote et développe l'activité commerciale et de relation client sur un périmètre multi-sites ou multicanal. Coordonne les équipes et actions pour atteindre les objectifs de performance, de qualité de service et de satisfaction client.

Ingénieur technico-commercial

Apporte un appui technique lors de la négociation et de la conclusion de contrats télécoms. Intervient avant-vente pour qualifier les besoins et élaborer (éventuellement chiffrer/démontrer) la solution ; après-vente pour coordonner l'exécution entre le client et les équipes techniques et assurer le respect des engagements ; ou sur l'ensemble du cycle.

Responsable de projets clients

Pilote les projets clients de bout en bout : objectifs, périmètre, planning, budget, risques et qualité, en coordonnant les équipes internes et partenaires.

Garantit le respect des engagements contractuels et la conformité des livrables, organise la communication projet et le reporting, ajuste le plan d'action si nécessaire. Assure la relation opérationnelle avec le client (suivi de la satisfaction, identification d'opportunités) dans le respect des procédures. Participe à la définition des propositions clients et à l'analyse des besoins dans un objectif de cohérence marketing.

Responsable d'affaires

Développe et gère un portefeuille d'affaires, de la prospection à la conclusion des contrats. Définit et met en œuvre la stratégie commerciale sur son périmètre, pilote les offres et réponses aux appels d'offres, négocie et sécurise la rentabilité. Coordonne les équipes internes pour la mise en œuvre et suit les indicateurs (chiffre d'affaires, marge, satisfaction) afin de fidéliser et développer les comptes. Peut inclure le pilotage de la relation client, la contractualisation et la supervision de projets en contexte de prestations de service.

Responsable de produit marketing

Prend en charge un ou plusieurs produits ou services et en pilote le cycle de vie (définition, mise sur le marché, évolution) pour en assurer la performance et la rentabilité. Analyse en continu le marché et la concurrence et propose les ajustements d'offres (tarifs, fonctionnalités, promotions). Apporte un appui aux forces de vente et aux canaux de distribution.

Responsable de marché

Pilote le développement, la performance d'un segment client, d'un portefeuille d'offres, ou d'un marché. Définit et met en œuvre la stratégie commerciale et marketing sur son marché. Analyse les tendances et les besoins clients.

Coordonne les équipes et les partenaires internes ou externes afin d'optimiser la visibilité, la rentabilité et la compétitivité de l'offre.

Cet emploi exemple peut être mobilisé dans le cadre d'un pilotage stratégique par segments client ou secteurs d'activité.

Ingénieur grands comptes

Dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise, assure la négociation des contrats ou accords-cadres avec les grands comptes. Met en place les moyens permettant de garantir la réalisation de ces derniers. Anime, fidélise son portefeuille en vue de développer le chiffre d'affaires.

Directeur marketing/commercial

Définit et pilote la stratégie commerciale et marketing de l'entreprise. Supervise le développement des ventes, la performance des offres et la relation client, en assurant la cohérence avec les objectifs de croissance et d'image de marque.

Cet emploi-exemple peut différer fortement selon la taille de l'entreprise. Il recouvre à la fois les responsabilités stratégiques et opérationnelles sur les dimensions marketing et commerciale.

Famille ressources/support

Agent polyvalent

Réalise des activités polyvalentes de soutien au fonctionnement des sites et des installations, notamment liées à l'entretien des espaces et des bâtiments. Peut intervenir sur des tâches diverses contribuant au bon fonctionnement quotidien de l'entreprise.

Agent de services généraux, logistique, accueil

Assure des missions de services généraux et de logistique de proximité, contribuant au bon fonctionnement quotidien des sites. Veille à l'approvisionnement en mobilier, matériel et consommables, participe à la gestion des espaces de travail et à la continuité des services internes.

Assure également des missions d'accueil physique et téléphonique, l'orientation des visiteurs et la gestion des accès au site (badges, contrôles d'entrée), dans le respect des procédures de sécurité et d'organisation de l'entreprise.

Assistant métier support

Apporte un appui opérationnel aux fonctions support (paie, RH [ressources humaines], achats, contrôle de gestion...). Assure le suivi administratif et la mise à jour des données, prépare les documents et contribue à la qualité et à la fiabilité des processus internes.

Comptable

Rassemble et vérifie les données comptables, assure la tenue courante des comptes.

Acheteur

Au sein de l'entité, recense et analyse les besoins d'achats exprimés par les services demandeurs. Sélectionne ou présélectionne les fournisseurs, négocie les conditions d'achat dans le respect des procédures internes, et veille à obtenir les meilleures conditions de coût, de qualité et de délai.

Chargé de coordination logistique et opérationnelle

Planifie et coordonne les approvisionnements et les déploiements liés aux réseaux télécoms (fixes, mobiles, infrastructures). Garantit la disponibilité des ressources, la qualité des opérations et le respect des coûts et des délais. Intervient à un niveau de coordination et de pilotage opérationnel, en lien avec les équipes techniques et les prestataires, pour assurer la bonne exécution des chantiers et projets de déploiement.

Chargé/gestionnaire métiers support

Gère un portefeuille ou un domaine métier (RH, finances, juridique, communication, QSE [qualité, sécurité, environnement], RSE...) avec autonomie opérationnelle. Assure la mise en œuvre des actions, le suivi des indicateurs et la conformité des processus dans son domaine d'expertise.

Coordinateur des services externalisés

Coordonne et suit les activités réalisées par des prestataires externes dans le cadre de services externalisés, qu'ils soient commerciaux, techniques ou supports. Organise la mise en œuvre opérationnelle des prestations, assure l'interface entre les équipes internes et les prestataires, et veille à la qualité de service, au respect des engagements et à la continuité des activités. Contribue au suivi des dispositifs externalisés en lien avec les directions concernées, dans le respect des cadres organisationnels et contractuels définis.

Contrôleur de gestion

Assure, dans son domaine de responsabilité, la mise en place d'indicateurs économiques pertinents, suit leur évolution, analyse les écarts et propose des mesures correctives afin de respecter les objectifs financiers de l'entreprise. Contribue au déroulement du processus budgétaire.

Responsable des contrats

Assure la gestion, le suivi et l'évolution des contrats dans un environnement juridique ou projet. Garantit la conformité, la performance et la maîtrise des risques contractuels, notamment dans le cadre de marchés complexes ou d'appels d'offres.

Peut exercer ses fonctions dans un cadre stratégique, opérationnel ou juridique selon le périmètre confié.

Juriste

Contribue à la protection juridique de l'entreprise dans un ou plusieurs domaines de spécialité (droit social, immobilier, société...). Assure la veille juridique et le conseil dans la spécialité concernée et le cas échéant rédige des documents et/ou participe au règlement de contentieux.

Responsable métier support

À en charge un domaine fonctionnel (RH, finances, juridique, communication, QSE...) et en garantit la performance opérationnelle. Coordonne les activités et les ressources associées, veille à la conformité des processus et contribue à la définition des orientations stratégiques de son périmètre.

Responsable de projets support

Pilote des projets transverses dans les domaines RH, communication, RSE, juridique ou autres fonctions support. Coordonne les acteurs et ressources, suit l'avancement et garantit l'atteinte des objectifs en termes de qualité, de coûts et de délais.

Directeur support

Cadre dirigeant, définit et pilote la stratégie des fonctions support (RH, finances, juridique, communication, RSE...). Oriente les politiques et projets transverses, garantit la cohérence organisationnelle et contribue à la performance globale et durable de l'entreprise.

Famille SI, digital, data et sécurité

Développeur

Réalise un programme informatique sur la base du cahier des charges, élaboré par la conception.

Technicien systèmes, réseaux et support

Assure le déploiement, l'exploitation et la maintenance des équipements internes informatiques et réseaux. Garantit la disponibilité, la sécurité et la continuité des systèmes, et apporte un support technique aux utilisateurs ou aux équipes projets.

Administrateur systèmes et données

Assure la gestion, l'exploitation et l'administration des infrastructures informatiques, des systèmes, des réseaux et des bases de données de l'entreprise.

Veille à la disponibilité, à la performance, à la sécurité et à la sauvegarde des environnements techniques et des données, dans le respect des procédures et des normes en vigueur. Peut être spécialisé dans un périmètre systèmes ou bases de données selon l'organisation.

Chargé de création digitale et médias

Conçoit, produit et met en œuvre des supports de communication visuelle et digitale destinés aux différents canaux et médias de l'entreprise. Crée et adapte des contenus (visuels, audiovisuels, interactifs ou animés) pour valoriser l'image de marque, accompagner les campagnes marketing ou animer les communautés en ligne, dans le respect de la charte graphique et des standards de diffusion numérique.

Chef de projet systèmes d'information (SI) (conception/développement)

Conduit le développement, la refonte ou la création d'un logiciel, d'un équipement ou d'un système, dans le respect des objectifs de qualité, de coûts et de délais.

De la conception à la réalisation d'un prototype, est garant du respect du cahier des charges, des méthodes et des normes de développement.

Ingénieur SI

Conçoit, développe, intègre ou optimise des solutions techniques participant à la performance, la fiabilité et la sécurité des systèmes d'information de l'entreprise.

Chargé d'études data

Analyse, exploite et valorise les données pour produire des études, des modèles ou des indicateurs soutenant la performance, l'innovation ou les démarches environnementales de l'entreprise.

Responsable programme digital et data

Conçoit, pilote et coordonne des programmes regroupant plusieurs initiatives de nature variée (digitales, data, innovation, intelligence artificielle, transformation...). Supervise la collecte, le traitement et la valorisation des données, coordonne les équipes pluridisciplinaires et veille à la qualité, la pertinence et l'impact des solutions développées. Assure la cohérence d'ensemble, la priorisation et la mise en œuvre des actions au service de la performance et de la transformation de l'entreprise.

Architecte SI

Organise la cohérence technique ou fonctionnelle des systèmes d'informations. Veille à l'évolution des systèmes et propose les architectures correspondantes au regard des besoins de l'entreprise et assure la communication sur les projets.

Expert cybersécurité et conformité SI

Définit, met en œuvre et contrôle les dispositifs garantissant la sécurité des systèmes d'information et la conformité réglementaire associée. Analyse les risques, conçoit des solutions de protection, accompagne les équipes techniques et métiers, et veille au respect des politiques et normes de cybersécurité. Peut intervenir également sur les audits de sécurité, l'analyse de risques, et représenter l'expertise cybersécurité dans l'entreprise.

Directeur de projet digital et data/directeur de programme digital et data

Définit et pilote la stratégie, la mise en œuvre et la gouvernance des projets ou programmes de transformation digitale, de développement data ou d'évolution des systèmes d'information. Supervise la planification, la coordination des équipes et la gestion des ressources, garantit la cohérence technique, budgétaire et réglementaire. Peut intervenir sur des projets ou des programmes à forte dimension d'innovation, de data management ou de refonte numérique. L'accès à ce poste dépend de la taille de l'entreprise et de la complexité du périmètre encadré.

Durée de l'avenant et date d'entrée en vigueur

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée.

Il entre en vigueur à compter de sa date de conclusion.

Entreprises de moins de 50 salariés

Les dispositions du présent avenant s'appliquent à l'ensemble des entreprises de la branche des télécommunications, quelle que soit leur taille.

Les signataires conviennent, en application de l'article L. 2261-23-1 du code du travail, que le contenu du présent avenant ne justifie pas de prévoir de disposition spécifique aux entreprises de moins de 50 salariés visées par l'article L. 2232-10-1 du même code.

Champ d'application. Publication. Extension

Le champ d'application du présent avenant est celui défini par le titre I^{er} de la convention collective nationale des télécommunications et son avenant du 25 janvier 2002.

Il fera l'objet des formalités de dépôt et de publicité prévues par les dispositions réglementaires visées à l'article L. 2231-6 du code du travail.

Les parties signataires conviennent d'en demander l'extension.

Dénonciation. Révision

Le présent avenant peut être dénoncé et révisé conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Fait à Paris, le 20 mars 2026.

(Suivent les signatures.)