

Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999

Classification des emplois

Annexe I Les critères classants

En vigueur étendu

Créé par Convention collective nationale 1999-08-13 en vigueur le premier jour du mois suivant la publication de l'extension étendue par arrêté du 23 février 2000 JORF 29 février 2000

Critère « connaissances requises »

Ce critère permet d'évaluer le niveau des connaissances générales et spécifiques nécessaires pour occuper le poste de travail concerné.

Degré	Niveau de connaissances	Point
1er	Élémentaire : connaissance de modes opératoires n'exigeant qu'un apprentissage de courte durée.	10
2e	Professionnelle élémentaire : connaissance pratique de procédures répétitives et séquences de travail standardisées et/ou utilisation simple d'équipements ou de machines.	25
3e	Professionnelle : connaissance de techniques professionnelles de base, de processus de travail ou méthodes impliquant une aptitude à utiliser un équipement spécialisé.	40
4e	Professionnelle supérieure : maîtrise de l'application pratique des procédures, techniques et principes relatifs au domaine professionnel.	70
5e	Technique ou spécialisée de base : connaissance approfondie d'un domaine technique ou spécialisé impliquant le savoir et l'assimilation de savoirs, de pratiques et d'usages complexes.	90
6e	Technique ou spécialisée confirmée : connaissance approfondie d'un domaine technique ou spécialisé combinant le savoir et une large compréhension de pratiques et d'usages complexes avec expériences variées.	120
7e	Expertise ou administration supérieure : maîtrise complète de concepts, principes et pratiques acquis après une formation et une expérience approfondie dans un domaine hautement spécialisé ou dans l'administration des affaires.	150

Connaissance Niveaux de l'échelle de connaissance

1. Élémentaire

À ce niveau sont classés les postes qui exigent de savoir lire, écrire, compter et d'être capable de reproduire des gestes simples, après quelques heures ou quelques jours d'exercice.

2. Professionnelle élémentaire

Les postes de ce niveau peuvent être confiés à des titulaires :

- sachant bien lire et écrire, comprendre un texte simple, maîtrisant les quatre opérations arithmétiques ;
- aptes à apprendre à utiliser un équipement simple moyennant quelques semaines de formation.

3. Professionnelle

Les postes de ce niveau peuvent être confiés à des titulaires disposant d'une bonne formation générale (études générales de niveau secondaire, par exemple) ou technique (CAP, BEP, par exemple), complétée d'une expérience professionnelle suffisante pour mettre en pratique efficacement et de manière relativement autonome leurs connaissances.

4. Professionnelle supérieure

Les postes de ce niveau requérant des connaissances à caractère pratique peuvent être confiés à des titulaires :

- soit ayant acquis une formation dans l'une des disciplines relevant d'un cycle d'enseignement supérieur court (BTS, DUT, DEUG, par exemple) ;
- soit combinant une formation générale secondaire (bac ou autre) et une expérience professionnelle de quelques années leur ayant permis de maîtriser les méthodes, procédures et pratiques de leur « métier » et leur intégration dans la fonction d'appartenance.

5. Technique ou spécialisée de base

À ce niveau, les postes requérant des connaissances de principe et théorie seront confiés à des titulaires ayant suivi un cycle d'enseignement supérieur long (école d'ingénieurs, école de commerce, DESS, etc.), confirmé si nécessaire par quelques années de pratique.

On y trouvera aussi des titulaires ayant acquis leurs connaissances théoriques et conceptuelles au cours de nombreuses années de vie professionnelle.

6. Technique ou spécialisée confirmée

Le plus souvent, les postes de ce niveau sont confiés à des titulaires de diplômes de l'enseignement supérieur long, ayant en outre approfondi et étendu leurs connaissances par de nombreuses années d'expérience professionnelle.

Ces postes demandent, par définition, une grande maturité dans le domaine dont ils ont la charge.

7. Expertise ou administration supérieure

Ce niveau concerne deux types de postes :

- des postes de généralistes, dirigeant des entreprises ou des centres de profit importants, et nécessitant un bon niveau de connaissance dans les divers domaines (technique, commercial, financier, ressources humaines, etc.) ;
- des postes de spécialistes, qui doivent alors être tenus par des experts reconnus, dans un domaine de connaissance suffisamment vaste et théorique.

Critère « technicité-complexité-polyvalence »

Ce critère concerne la compétence spécifique requise pour exercer l'emploi dans son contexte opérationnel. Il s'agit d'une échelle basée sur le temps d'adaptation spécifique à l'emploi concerné.

Degré	Niveau de capacité	Point
1er	Exécution de tâches simples, souvent répétitives, demandant au plus 1 jour d'adaptation.	10
2e	Exécution de tâches simples et/ou diversifiées, souvent répétitives, nécessitant une période d'adaptation de l'ordre de 1 semaine.	20
3e	Exécution de tâches simples et/ou diversifiées, souvent répétitives, nécessitant une adaptation de plus de 1 semaine.	30
4e	Exécution de travaux exigeant : - soit une bonne connaissance du métier de base ; - soit une connaissance des principes de base de fonctionnement d'une installation ou d'un système et qui nécessite environ 3 à 6 semaines d'adaptation.	40
5e	Exécution de travaux exigeant : - soit une bonne connaissance du métier de base ; - soit une connaissance des principes de base de fonctionnement d'une installation ou d'un système et qui nécessite environ 3 à 6 semaines d'adaptation.	55
6e	Travaux exigeant une spécialisation en vue de l'exécution des tâches comportant des difficultés techniques nécessitant une adaptation de 1 à 6 mois.	60
7e	Travaux exigeant une spécialisation en vue de l'exécution de tâches comportant des difficultés techniques ou une recherche d'optimisation nécessitant une adaptation de 1 à 6 mois. Dans un secteur déterminé de l'entreprise, prise en compte d'objectifs à court ou moyen	80

	terme avec mise en œuvre de solutions proposées pour les atteindre.	
8e	Travaux exigeant une spécialisation en vue de l'exécution de tâches comportant des difficultés techniques ou une recherche d'optimisation nécessitant une adaptation de 1 à 6 mois. Dans un secteur déterminé de l'entreprise, prise en compte d'objectifs à court ou moyen terme avec mise en œuvre et intervention de solutions nouvelles.	100
9e	Travaux exigeant une spécialisation en vue de l'exécution de tâches comportant des difficultés techniques ou une recherche d'optimisation nécessitant une adaptation de 1 à 6 mois. Dans un secteur déterminé de l'entreprise, prise en compte d'objectifs à court ou moyen terme avec mise en œuvre et intervention de solutions nouvelles dans le cadre de situations qui mettent en jeu des données nombreuses et complexes concernant plusieurs secteurs de l'entreprise.	125
10e	Cette position s'applique à des collaborateurs de haut niveau qui sont amenés à exploiter les informations présentant de grandes difficultés de traitement, nécessitant une période d'adaptation supérieure à 1 an.	150

Technicité : caractère de ce qui appartient à un domaine particulier, spécialisé de l'activité ou de la connaissance (ensemble des procédés d'un métier).

Complexité : caractère de ce qui est difficile, de ce qui supporte plusieurs contraintes différentes. Un poste complexe comprend un grand nombre d'activités qui supposent réflexion et combinaison de moyens en vue d'obtenir un résultat déterminé. La polyvalence s'apprécie dans le cadre de ce critère.

Critère « responsabilité : autonomie/initiative »

Ce critère permet d'évaluer le degré d'autonomie ou d'initiative associée à l'exercice du poste (au sens de la fonction). Cela implique notamment :

- le degré de dépendance implicite des tâches à effectuer ou des missions confiées par rapport à l'organisation de travail dans l'entreprise ;
- la périodicité des contrôles de travail ou des comptes rendus d'activité ;
- la capacité à détecter des anomalies dans un système donné et de proposer des solutions ou des remèdes ;
- la capacité à définir des budgets et/ou à décider des moyens et ressources nécessaires pour parvenir à un but recherché ;
- la capacité à prendre des décisions qui engagent la responsabilité professionnelle et/ou commerciale de l'entreprise.

Degré	Niveau de capacité	Point
1er	Aucune autonomie n'est requise pour occuper l'emploi, qui n'offre qu'une faible marge de manœuvre.	5
2e	Le poste nécessite des consignes simples et précises dont l'application est contrôlée fréquemment.	20
3e	Le poste consiste à suivre des directives ; les opérations effectuées sont contrôlées à intervalles réguliers.	35
4e	Le poste oblige à choisir parmi des méthodes préalablement fixées pour atteindre les objectifs fixés.	50
5e	Le poste, pour une partie, requiert de prendre des initiatives, dans le cadre des directives générales.	65
6e	Le poste nécessite de rechercher des solutions aux difficultés rencontrées et de proposer des moyens.	80
7e	Le poste occupé requiert de participer à la définition des directives à faire appliquer.	110
8e	Dans le cadre d'objectifs ou d'un budget à la définition desquels il participe, le titulaire du poste définit ou optimise les moyens à mettre en œuvre.	140

9e	Le poste implique de définir des objectifs, des budgets, des orientations.	170
----	--	-----

Autonomie : droit pour l'individu de déterminer librement les règles auxquelles il se soumet ; marge de manœuvre dont on dispose dans la situation de travail.

Initiative : capacité à agir dans un espace d'autonomie donné.

Consigne : instruction formelle et stricte donnée à quelqu'un.

Directive : ensemble des indications, ligne de conduite à suivre qu'une autorité hiérarchique donne à ses subordonnés.

Objectif : but, résultat qu'on se propose d'atteindre.

Critère : principe permettant d'émettre une estimation, un jugement d'appréciation.

Critère « gestion d'une équipe et conseils »

Ce critère permet d'évaluer le rôle hiérarchique et/ou la fonction d'assistance du poste.

Degré	Niveau de capacité	Point
1er	Aucun encadrement ni assistance.	10
2e	Peut être amené à apporter une aide ou un conseil	30
3e	L'emploi occupé amène son titulaire à apporter une aide technique aux autres salariés par sa connaissance professionnelle.	40
4e	Anime ou conseille des salariés de même catégorie de façon permanente.	55
5e	Le poste requiert une technicité qui l'amène à faire bénéficier l'ensemble du personnel de son savoir-faire avec ou sans responsabilité hiérarchique.	70
6e	Anime et/ou conseille des salariés de façon permanente et s'assure de la bonne fin des opérations qui leur sont confiées.	75
7e	Anime et/ou conseille des salariés appartenant aux catégories professionnelles inférieures et assure le lien avec d'autres services.	90
8e	Le poste implique la responsabilité d'une équipe comprenant au moins un autre cadre ou la direction d'un service.	120
9e	Le poste implique la direction ou la coordination de plusieurs services pouvant être hétérogènes, d'un établissement ou de l'entreprise.	150

Gestion d'équipe : action d'encadrer des personnes au sens hiérarchique (organisation, contrôle, évaluation).

Conseil : action d'assister une autre personne dans la gestion technique de ses affaires par un apport de savoir-faire.

Dans les deux cas, il y a un rôle d'autorité : soit l'autorité hiérarchique (commandement), soit l'autorité technique (validation, savoir-faire, expertise), à condition que celle-ci soit permanente.

Expertise : le savoir-faire ou l'expertise technique ne sont à considérer ici que par rapport à l'activité du personnel de l'entreprise.

Assistance : activité exercée à l'intérieur d'un groupe et visant à faciliter la compréhension, notamment technique, des tâches.

Critère « communication-contact-échanges »

Ce critère permet d'évaluer la mise en œuvre, la recherche, la mise en forme et la circulation des informations dans l'exercice des fonctions du poste.

Degré	Niveau de capacité	Point
1er	Le poste occupé nécessite peu de contacts professionnels en dehors des relations de bon voisinage.	10

2e	Le poste occupé nécessite des contacts répétés et prédéfinis limités à l'équipe et/ou avec des personnes de l'extérieur.	20
3e	Le poste occupé amène le salarié à des échanges d'informations avec d'autres équipes de l'entreprise et/ou avec des personnes de l'extérieur.	40
4e	Le poste requiert de traiter et d'utiliser les informations fournies par le groupe de travail et/ou les autres services de l'entreprise et/ou les intervenants extérieurs. Il implique de recueillir et de centraliser l'information et de la faire circuler à l'intérieur de l'entreprise en s'assurant de la bonne compréhension.	60
5e	Le poste exige une liaison constante avec les autres services de l'entreprise et/ou des personnes de l'extérieur, suivi de clientèle afin de permettre la coordination des services concernés.	80
6e	Le poste occupé exige de recueillir, de coordonner et d'analyser les informations permettant de prendre des décisions qui engagent l'entreprise et d'en assurer la diffusion ou l'exécution auprès des personnes concernées. Ces décisions concernent des tiers (clients, fournisseurs ou administration et/ou le personnel en interne).	100
7e	Le poste occupé exige de posséder une excellente capacité à influencer, motiver et convaincre plusieurs services ou activités.	150