



FEDERATION NATIONALE DES PERSONNELS

DES SOCIETES D'ETUDES, DE CONSEIL ET DE PREVENTION

263 rue de Paris - Case 421 - 93514 MONTREUIL CEDEX - Tel 01 48 18 84 34 - Fax 01 48 18 84 86
e-mail : fsetud@cgt.fr <http://www.soc-etudes.cgt.fr>

Le 29 mai 2008

Propositions CGT

en matière de grille de classifications
et de métiers repères
dans le secteur des centres d'appels

Sommaire

Introduction	3
Amélioration de la reconnaissance des connaissances acquises	4
A. Reconnaissance des diplômes initiaux	4
B. Reconnaissance de l'expérience acquise	6
C. Reconnaissance en matière de rémunération	6
Amélioration de la définition des métiers	7
A. Les filières métiers.....	7
B. Des fonctions de base	7
C. Les métiers repères	7
<i>Conseiller clientèle</i>	8
<i>Conseiller commercial</i>	9
<i>Conseiller spécifique / technique</i>	10
<i>Gestionnaire backoffice</i>	11
<i>Assistant de qualité discours</i>	12
<i>Superviseur</i>	13
<i>Chargé de terrain</i>	14
<i>Responsable de centre de contacts</i>	15
<i>Directeur Centre de Relation Client</i>	16
<i>Formateur</i>	17
<i>Responsable Formation</i>	18
<i>Planification/Statistique</i>	19
<i>Responsable qualité</i>	20
<i>Chef de projet informatique</i>	21
Amélioration de l'évolution de carrière	22
A. Transparence dans l'évolution interne	22
B. Evolution par le biais de cycles de formation	23
Annexe	25
Annexe I - Arrêté du 3 juillet 2003 relatif au titre professionnel de conseiller service client à distance	25
Annexe II - Nomenclature des niveaux de formation définis par l'Education Nationale (circulaire interministérielle n°11-67-300 du 11 juillet 1967. B.O. n°29 du 20 juillet 1967).....	28

Introduction

La **CGT** tient à rappeler que les présentes discussions découlent du mandat qui a été donné à la **Commission Restreinte** par la **Commission Mixte Paritaire** de la **Convention Collective Nationale du Personnel des prestataires de services dans le domaine tertiaire**, pour moderniser les grilles des emplois repères tel que fixées préalablement par l'article 1 de l'**Avenant à la Convention Collective « des prestataires de services dans le domaine tertiaire concernant les salariés des centres d'appels non intégrés** du 20 juin 2002.

Il n'est nullement question pour notre organisation de renégocier une grille de classification propre au secteur des centres d'appels. Nous resterons dans le cadre de celle fixée par la convention collective.

Toutefois, même si nous ne pouvons pas sortir du cadre fixé par la convention collective dont dépend ce secteur professionnel, les partenaires sociaux, que nous sommes, ont toute latitude pour préciser son interprétation au regard des besoins de ce secteur.

Nous comptons bien d'utiliser cette possibilité pour mener à bien les objectifs suivants :

1. L'amélioration de la reconnaissance des connaissances acquises, qu'elles l'aient été dans le cycle scolaire ou dans la carrière professionnelle, notamment en matière salariale et de positionnement sur la grille de classification ;
2. L'amélioration de la définition des métiers du secteur ;
3. L'amélioration de l'évolution de carrière.

Amélioration de la reconnaissance des connaissances acquises

Celle-ci ne pourra se faire sans une reconnaissance des diplômes initiaux (A) et/ou de l'expérience professionnelle acquise (B), tant en matière de positionnement sur la grille de classifications qu'en terme de rémunération (C).

A. Reconnaissance des diplômes initiaux

A titre de rappel, l'**alinéa 2** de l'**article 1** de l'**Avenant à la Convention Collective « des prestataires de services dans le domaine tertiaire concernant les salariés des centres d'appels non intégrés** du 20 juin 2002 stipule que : « *Les parties au présent avenant conviennent, dans un délai d'un an suivant l'application obligatoire des dispositions du présent avenant, à engager des négociations afin d'étudier les possibilités d'aménager les classifications en fonction des évolutions des diplômes qualifiants pour l'accès aux métiers des centres d'appels* ».

C'est dans le respect de cette disposition que nous souhaitons introduire la définition d'une position sur la grille de classification de la **Convention Collective Nationale du Personnel des prestataires de services dans le domaine tertiaire** en fonction du **diplôme** possédé par le salarié ou de **l'équivalence en expériences professionnelles acquises** par celui-ci.

Cette demande est d'autant plus justifiée qu'il existe depuis le 3 juillet 2003¹ une formation qualifiante de « conseiller service client à distance » (code NSF : 312 t) correspondant à un diplôme de **niveau IV** de l'Education Nationale² soit niveau Baccalauréat. Le même niveau de diplôme est proposé par l'**AFPA**³, en lien avec l'**AFRC**⁴, pour sa formation de « Téléconseiller / Téléconseillère » ; Elle permet aussi l'obtention d'un diplôme de « Superviseur / Superviseuse en centre d'appels » équivalent à un **niveau III** soit un Bac+2.

D'ailleurs ces niveaux de diplômes sont confirmés par le **Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME)** de l'**ANPE**⁵ et par l'**Observatoire de la Formation** de l'**AFRC** dans son « Guide des métiers et formations à la Relation client à Distance – 2^e édition ».

Il existe donc bien des « diplômes qualifiants » propres aux métiers des centres d'appels, qui doivent être pris en compte dans le positionnement des différents métiers repères sur la grille de classification. Mais au-delà de cela, ce sont tous les diplômes qui doivent être pris en compte car ceux-ci apportent une base de connaissance nécessaire à la bonne compréhension du métier.

C'est en partant de ce constat que nous proposons créer une table de correspondance entre niveau de diplôme et coefficient dans la grille de classification actuelle telle qu'indiqué dans le tableau ci-après :

¹ Cf. Annexe I.

² Cf. Annexe II.

³ **AFPA** : Association Nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes.

⁴ **AFRC** : Association Française des centres de Relation Client.

⁵ **ANPE** : Agence Nationale Pour l'Emploi.

Catégorie	Niveau	Coefficient	Diplôme (Niveau Education Nationale ⁶)	Description générale des catégories ⁷	Salaire minimum d'entrée
Employés	Niveau 1	120 à 140	Sans (Niveau VI Niveau V bis)	Exécution de tâches simples, souvent répétitives ou travaux peu qualifiés demandant une connaissance limitée des outils et moyens de travail utilisés.	SMCC ⁸
	Niveau 2	150 à 160	BEP / CAP (Niveau V)	Exécution de travaux qualifiés nécessitant une connaissance du métier ou des principes de base de fonctionnement des outils et/ou des moyens de travail utilisés, qui demandent une compréhension générale des fonctions.	1,2 SMCC
	Niveau 3	170 à 190	Baccalauréat (Niveau IV)	Outre la nécessaire compréhension de l'environnement décrite au niveau 2, réalisation de travaux impliquant des connaissances particulières du produit fabriqué ou du service rendu, des équipements et des procédures.	1,4 SMCC
Techniciens & Agents de maîtrise	Niveau 4	200 à 220		Réalisation de travaux comportant des difficultés techniques ou technologiques particulières nécessitant la maîtrise d'une spécialisation professionnelle avec éventuellement un rôle d'animation et/ou de soutien d'autres salariés dans le cadre d'une production ou d'un service rendu.	1,6 SMCC
	Niveau 5	230 à 240	BTS / DEUG / DUT (Niveau III)	Animation d'un groupe de travail ou mise en œuvre complète des techniques et/ou technologiques spécifiques à un métier, à un produit ou à un service rendu.	1,7 SMCC
	Niveau 6	250 à 260		Gestion, coordination et animation d'un groupe en liaison avec d'autres services ou groupes de travail, nécessitant une expérience approfondie d'un ou plusieurs domaines d'activité de l'entreprise ; à ce niveau peuvent être classés les professionnels hautement qualifiés et/ou spécialisés.	1,8 SMCC
Cadres & Ingénieurs	Niveau 7	280 à 330	Licence / Maîtrise (Niveau I & II)	Les cadres sont des collaborateurs chargés de traduire, dans les domaines de leur fonction, opérationnelle ou fonctionnelle, les objectifs globaux et de déterminer les actions propres à les réaliser.	1,9 SMCC
	Niveau 8	360 à 420	BAC + 5	L'exercice de cette fonction requiert la mise en œuvre de connaissances, compétences et savoir-faire dans les domaines techniques et technologiques, et/ou dans le domaine de la gestion et du management : analyse de situations, prévisions, résolution de problèmes, animation des hommes, relations extérieures.	2 SMCC
	Niveau 9	450 à 550	Doctorat		2,3 SMCC

Nota bene : La reconnaissance des diplômes ou de l'expérience passe aussi par la reconnaissance du statut d'assimilés cadres prévu par les dispositions des articles 4bis et 36 de la **Convention Collective Nationale de retraite et de prévoyance des cadres du 14 mars 1947**, pour les salariés ayant un coefficient minimal de 200.

⁶ Cf. Annexe II.

⁷ Issue de la définition de la classification des emplois, contenue par la **Convention Collective Nationale du Personnel des prestataires de services dans le domaine tertiaire**.

⁸ **SMCC** : Salaire Minimum Convention Collective qui pour nous ne devrait pas être inférieur à 1.500,00 € brut mensuel pour 151,67 heures par mois.

B. Reconnaissance de l'expérience acquise

Pour les salariés ayant un niveau d'études peu élevé, la mise en place d'un seuil d'accueil lié à un niveau de diplôme, loin de les exclure, valorisera leurs capacités à tenir une fonction nécessitant une formation de base supérieure à celle qu'ils ont acquise initialement. De fait, une personne ayant l'aptitude à exercer une fonction nécessitant un BAC alors qu'elle n'est pas détenteur de ce diplôme (comme par exemple le poste de téléconseillers ce qui est courant dans les centres d'appels) se verra reconnaître cette capacité et en étant positionnée au même niveau débutant du métier repère concerné.

En outre, les salariés acquièrent, tout au long de leur carrière, des connaissances et des responsabilités qu'ils sont en droit de faire valoir et de faire reconnaître au niveau de son positionnement sur la grille de classification.

Pour notre organisation, cette reconnaissance doit se faire par :

1. La mise en place d'un système d'avancement automatique à l'ancienneté au sein d'un même métier repère permettant de passer de débutant à senior en un laps de temps défini, tel que définit ci-après :
 - Niveau Débutant : inférieur à 6 mois d'expérience dans le métier ;
 - Niveau Confirmé : De 6 mois à 2 ans d'expérience dans le métier ;
 - Niveau Expérimenté : De 2 ans à 5 ans d'expérience dans le métier ;
 - Niveau Senior : Au-delà de 5 ans d'expérience dans le métier.
2. L'embauche automatique d'un salarié ayant déjà travaillé dans le secteur à un coefficient équivalent à celui acquis dans son dernier poste.

C. Reconnaissance en matière de rémunération

Il va de soit que pour notre organisation aucune reconnaissance des diplômes ou de l'expérience ne peut se faire sans une valorisation salariale de celle-ci.

Nos propositions, en la matière, sont incluses dans le tableau ci-dessus.

Amélioration de la définition des métiers

Aucune évolution de carrière n'est possible sans une définition claire des différentes filières de métiers composants une branche d'activité (A), ainsi qu'une définition des fonctions de base des différents métiers du secteur (B) que l'on pourra regrouper en métiers repères (C).

A. Les filières métiers

Pour la branche qui nous concerne, elles sont actuellement au nombre de cinq : Production ; Informatique / Téléphonie ; Administratif ; Commercial ; Technique.

La suppression de la branche Technique, telle que proposée par le **SP2C** ne nous paraît pas très envisageable à l'heure actuelle.

B. Des fonctions de base

Nous axons notre réflexion, en matière de définition de métiers, plus sur une logique de fonctions que sur les compétences contrairement au projet présenté par le **SP2C**.

Pour chaque métier, nous devons définir des fonctions de base, mais aussi des niveaux de connaissances, de responsabilités, d'autonomies, etc. tels que défini par les critères classants.

C. Les métiers repères

En matière de définition de métiers repères, notre organisation ne souhaite pas refaire ce qui existe déjà. Donc, elle voudrait cantonner la définition de métiers repères aux seuls métiers de la filière « Production directe ou indirecte », qui semblent être les seuls réellement spécifiques à cette activité.

Par exemple, il nous semble inutile de redéfinir un « technicien paie » ou un « technicien de maintenance informatique », alors que ces métiers sont déjà définis dans d'autres branches. La discussion sur ceux-ci devrait se limiter, à nos yeux, à préciser que leur positionnement sur la grille de classification.

Une première étude a déjà été réalisée par l'**Observatoire de la Formation** de l'**AFRC** et présentée dans le « Guide des métiers et formations à la Relation client à Distance » 2005 et 2008, nous nous appuyons en partie dessus, aussi sur le **ROME** de l'**ANPE**, pour proposer les métiers suivants :

CONSEILLER CLIENTELE

Filière

Production

Finalités du poste et principales activités

Il gère la relation à distance avec les clients en analysant la demande et en la traitant selon les directivités de l'entreprise. Il est garant de la satisfaction client et il véhicule l'image de l'entreprise lors de ses contacts avec les clients.

Analyse selon les critères de classification

- Technicité, complexité et polyvalence
 - Capacité d'utiliser des outils et procédures en fonction du secteur d'activité (informatique, prestation spécifique, back-office...)
 - Capacité de s'adapter à des différents processus d'activités différentes et qui supposent réflexion ou combinaison de moyens en vue d'obtenir des résultats
 - Capacité de savoir gérer les difficultés, rencontrer et en apporter des solutions voire en faire les remontées nécessaires
 - Bonne gestion des appels difficiles
- Responsabilité, autonomie, initiative
 - Capacité de répondre aux objections formulées par le client
 - Réalisation de remontées, des difficultés rencontrées auprès de son manager ou de tout dysfonctionnement terrain et d'y apporter des solutions.
 - Prise d'initiative dans le cadre de directives générales
 - Atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs
 - Respect des règles de confidentialité
 - Capacité à prendre des décisions qui engagent la responsabilité professionnelle et/ou commerciale de l'entreprise.
 - Savoir organiser et gérer son activité en fonction des flux d'appels
- Gestion d'une équipe et conseil
 - Cette notion relève d'un autre statut (voir SMP)
 - Dans le cadre d'un accompagnement sous forme de tutorat.

Autre appellation

- Téléconseiller, Chargé de clientèle ; Assistant relation client

Niveau de diplôme d'accueil

- BAC

Classification

- Niveau débutant : Employé niveau 3 – Coefficient 170.
- Niveau Confirmé : Employé niveau 3 – Coefficient 180.
- Niveau Expérimenté : Employé niveau 3 – Coefficient 190.
- Niveau Senior : Technicien niveau 4 – Coefficient 200.

CONSEILLER COMMERCIAL

Filière

Production

Finalités du poste et principales activités

Il émet des appels en vue d'établir ou/ et entretenir une relation commerciale. Il conseil, vend et effectue un suivi commercial.

Analyse selon les critères de classification

- Technicité, complexité et polyvalence :
 - Capacité d'utiliser des outils et procédures en fonction du secteur d'activité (informatique, prestation spécifique, back-office...)
 - Capacité de s'adapter à des différents processus d'activités différentes et qui supposent réflexion ou combinaison de moyens en vue d'obtenir des résultats
 - Savoir être à l'écoute du client
 - Savoir gérer simultanément les informations et outils pour garder la maîtrise de l'entretien
 - Savoir argumenter, persuader le client ou le prospect à une souscription (prise de rendez-vous) ou à une commande.
 - Savoir faire une proposition commerciale adaptée aux besoins
 - Capacité de savoir gérer les difficultés, rencontrer et en apporter des solutions voire en faire les remontées nécessaires
 - Bonne gestion des appels difficiles.
- Responsabilité, autonomie, initiative :
 - Capacité de répondre aux objections formulées par le client
 - Réalisation de remontées, des difficultés rencontrées auprès de son manager ou de tout dysfonctionnement terrain et d'y apporter des solutions.
 - Capacité de savoir gérer les difficultés, rencontrer et en apporter des solutions voire en faire les remontées nécessaires
 - Prise d'initiative dans le cadre de directives générales
 - Atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs
 - Respect des règles de confidentialité
 - Capacité à prendre des décisions qui engagent la responsabilité professionnelle et/ou commerciale de l'entreprise.
 - Savoir organiser et gérer son activité en fonction des flux d'appels
- Gestion d'une équipe et conseil :
 - Cette notion relève d'un autre statut (voir SMP)
 - Dans le cadre d'un accompagnement sous forme de tutorat.

Autre appellation

- Télévendeur ; Commercial sédentaire ; Assistant commercial

Niveau de diplôme d'accueil

- BAC / BAC+2

Classification

- Niveau débutant : Employé niveau 3 – Coefficient 180.
- Niveau Confirmé : Employé niveau 3 – Coefficient 190.
- Niveau Expérimenté : Technicien niveau 4 – Coefficient 200.
- Niveau Senior : Technicien niveau 4 – Coefficient 220.

CONSEILLER SPECIFIQUE / TECHNIQUE

Filière

Production

Finalités du poste et principales activités

Il est à la disposition des clients pour toute assistance technique et pour toute utilisation du service ou produit de l'entreprise. Il diagnostique le problème et y apporte sa solution.

Analyse selon les critères de classification

- Technicité, complexité et polyvalence
 - Capacité d'utiliser des outils et procédures en fonction de son secteur d'activité (informatique, prestation spécifique)
 - Capacité de diagnostiquer l'incident et d'y apporter la solution adéquate (reformulation)
 - Savoir être à l'écoute du client et synthétiser les informations données
 - Savoir gérer simultanément les informations et outils pour garder la maîtrise de l'entretien
 - Savoir se tenir au courant sur l'environnement produit- services
 - Capacité de savoir gérer les difficultés, rencontrer et en apporter des solutions voire en faire les remontées nécessaires
 - Bonne gestion des appels difficiles.
- Responsabilité, autonomie, initiative :
 - Capacité de répondre aux objections formulées par le client
 - Contribuer à l'amélioration continue du service, en répondant aux exigences définies dans la démarche qualité de l'entreprise
 - Savoir organiser et gérer son activité en fonction des flux d'appels
 - Réalisation de remontées, des difficultés rencontrées auprès de son manager ou de tout dysfonctionnement terrain et d'y apporter des solutions.
 - Prise d'initiative dans le cadre de directives générales
 - Atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs
 - Respect des règles de confidentialité
 - Capacité à prendre des décisions qui engagent la responsabilité professionnelle et/ou commerciale de l'entreprise.
- Gestion d'une équipe et conseil :
 - Cette notion relève d'un autre statut (voir SMP)
 - Dans le cadre d'un accompagnement sous forme de tutorat.

Autre appellation

- Hotliner ; Assistant technique ; Technicien à distance

Niveau de diplôme d'accueil

- BAC+2 / BAC+4

Classification

- Niveau débutant : Technicien niveau 4 – Coefficient 200.
- Niveau Confirmé :
- Niveau Expérimenté :
- Niveau Senior :

GESTIONNAIRE BACKOFFICE

Filière

Production

Finalités du poste et principales activités

Il vérifie l'ensemble des éléments nécessaires à une souscription, envoi de dossier. Il peut être amené à relancer le client pour valider ou compléter les informations manquantes.

Analyse selon les critères de classification

- Technicité, complexité et polyvalence :
 - Utilisation de matériel spécifique à la gestion du back-office
 - Traiter avec rapidité la demande et selon des procédures définies
 - Amener à gérer la demande et la réclamation papiers des clients
 - Faire suivre le retour d'information des autres services (allier l'interne et l'externe)
 - Assurer le retour vers le client
 - Participer aux activités de suivi administratif
- Responsabilité, autonomie, initiative :
 - Peut faire remonter des difficultés auprès des managers
 - Mettre en œuvre les actions nécessaires pour définir des procédures
 - Participer à la recherche d'amélioration
 - Mettre tout en œuvre pour assurer le respect des objectifs déterminés par le responsable
- Gestion d'une équipe et conseil :
 - Réaliser des fiches de progrès en collaboration avec le référent ou autre
 - Participer à des formations continues pour parfaire des procédures
 - Contribuer à l'amélioration continue du service tout en répondant aux exigences définies dans la démarche qualité de l'entreprise

Autre appellation

-

Niveau de diplôme d'accueil

- BAC+2 / BAC+4

Classification

- Niveau débutant : Technicien niveau 4 – Coefficient 200.
- Niveau Confirmé :
- Niveau Expérimenté :
- Niveau Senior :

ASSISTANT DE QUALITE DISCOURS

Filière

Production

Finalités du poste et principales activités

Il participe en complément de son activité exercée à l'acquisition et au maintien des compétences, à l'efficacité des collaborateurs, par des actions de formation

Analyse selon les critères de classification

- Technicité, complexité et polyvalence :
 - Utiliser et adapter, si nécessaire, les supports de formation existants en intervenant sur la préparation des différentes formations et en actualisant les modules de formation
 - Maîtriser les méthodes et techniques d'animation, les outils informatiques
 - Capacité à gérer la résistance au changement.
 - Accompagner les collaborateurs dans la compréhension du programme et des procédures du client
 - Epauler les opérationnels (superviseur, responsable de plateau..) dans leur mission de respect des objectifs qualitatifs fixés par le client.
- Responsabilité, autonomie, initiative :
 - Encadrement des sessions de formation d'intégration et de formation continue
 - Il est le relais privilégié du Responsable Qualité et Formation dans ses missions.
 - Transmission de connaissances ou de savoir-faire
 - Il soutient les collaborateurs en prise d'appels et effectue si nécessaire des reprises d'appels difficiles
 - Exceptionnellement, il vient soutenir les superviseurs en participant à la diffusion de nouvelles procédures.
 - Il contribue à l'amélioration continue du service en répondant aux exigences définies dans la démarche qualité de l'entreprise.
 - Il conçoit de nouveau support.
- Gestion d'une équipe et conseil :
 - Aider les collaborateurs nouvellement embauchés à gérer les contacts clients (explications, conseils, assistance, suivi de leur formation....)

Autre appellation

- Support Métier Production

Niveau de diplôme d'accueil

- BAC+2 / BAC+4

Classification

- Niveau débutant : Technicien niveau 4 – Coefficient 200.
- Niveau Confirmé :
- Niveau Expérimenté :
- Niveau Senior :

SUPERVISEUR

Filière

Production

Finalités du poste et principales activités

Il encadre et anime une équipe de collaborateurs dans le but d'atteindre les objectifs qui lui ont été fixés. Il contrôle, conseille et motive les membres de son équipe.

Analyse selon les critères de classification

- Technicité, complexité et polyvalence :
 - Maîtrise des techniques de relations client, des outils informatiques et des connaissances de techniques managériales.
 - Suivre et évaluer les résultats quantitatifs et qualitatifs de ses collaborateurs
 - Savoir organiser la mise à jour et la validation des procédures de qualité
 - Savoir assurer le suivi administratif des dossiers des collaborateurs
 - Savoir écouter et évaluer les appels pour contrôler le respect des procédures, débriefer avec les collaborateurs
 - Reprendre et gérer les appels difficiles
 - Suivre les ratios de productivité, élaborer, éditer et analyser les tableaux de bord d'activité, les afficher...
- Responsabilité, autonomie, initiative :
 - Remonter les informations terrain réclamations, urgences et incidents aux supérieurs concernés.
 - Proposer des pistes d'amélioration pour le développement et l'optimisation des activités
 - Reprendre les appels difficiles
 - Mettre en application des actions correctives, proposées et respect des règles de confidentialité
 - Encadrer, former et contrôler une équipe
- Gestion d'une équipe et conseil :
 - Motiver et coacher les membres de son équipe tout en la en dynamisant
 - Gestion administrative de son équipe (retard, congés, absentéisme...)
 - Assurer des réunions de vie
 - Anticiper et gérer les conflits
 - Etre à l'écoute et être disponible pour les collaborateurs
 - Véhiculer l'information et les procédures

Autre appellation

- Responsable d'équipe ; animateur ; Team leader

Niveau de diplôme d'accueil

- BAC+2 / BAC+4

Classification

- Niveau débutant : Agent de maîtrise niveau 4 – Coefficient 200.
- Niveau Confirmé :
- Niveau Expérimenté :
- Niveau Senior :

CHARGE DE TERRAIN

Filière

Production

Finalités du poste et principales activités

Il est le manager du personnel d'encadrement de la production. Il assure la gestion et le suivi opérationnel des activités dont il a la charge en interne et avec le client.

Analyse selon les critères de classification

- Technicité, complexité et polyvalence :
 - Il assure le suivi de l'activité en collaboration avec le service commercial et le client
 - Il coordonne les différents acteurs internes et externes
 - Il gère tout l'aspect opérationnel et est interlocuteur privilégié pour tous les aspects de la production
 - Il assure des reporting quotidiens de l'activité auprès du directeur de site
 - Gestion des optimisations, procédures, mise en œuvre des évolutions de service, croissance de l'activité, plans d'actions...
- Responsabilité, autonomie, initiative :
 - Evaluer les besoins en ressources humaines
 - Mettre en place des actions, corrections appropriés à l'issue de réunion interne sur des thèmes spécifiques
 - Respect des règles de confidentialité et veiller à leur application sur le site
 - Veiller au respect des engagements contractuels qualitatifs et quantitatifs établis, définis par la convention de services
- Gestion d'une équipe et conseil :
 - Encadrer, animer des équipes placées sous sa responsabilité

Autre appellation

- ROA, RU

Niveau de diplôme d'accueil

-

Classification

- Niveau débutant :
- Niveau Confirmé :
- Niveau Expérimenté :
- Niveau Senior :

RESPONSABLE DE CENTRE DE CONTACTS

Filière

Production

Finalités du poste et principales activités

Il garantit la performance de l'exploitation des services confiés par les clients donneurs d'ordre.

Il est le relais de la direction vis-à-vis des salariés et des clients. Il est en contact permanent avec les clients. Il assure le pilotage de l'activité en conformité avec les attentes du client.

Analyse selon les critères de classification

- Technicité, complexité et polyvalence :
 - Il contrôle et analyse les résultats obtenus pour définir ou mettre en œuvre les actions correctives nécessaires
 - Gérer les priorités d'activité et assurer la gestion, le respect des plannings et l'affectation des ressources en fonction des besoins du plateau.
 - Superviser la gestion administrative liée à l'établissement de la paie, des congés et du suivi des heures suivi administratif des heures
 - Connaissance des procédés techniques (logiciels, téléphone...), des différents produits afin d'y effectuer des reportings quotidiens ou mensuels pour le client ou autre.
 - Savoir gérer et respecter un budget,
 - Former, animer, orienter et encadrer les équipes de superviseurs.
 - Respect des règles de confidentialité et veiller au respect des règles de vie sur les plateaux.
- Responsabilité, autonomie, initiative :
 - Il dirige et encadre les superviseurs.
 - Il effectue les entretiens annuels de ses équipes
 - Il fournit un soutien opérationnel et managérial auprès de son équipe d'encadrement
 - Être l'interlocuteur du client pour communiquer les résultats en temps réel
 - Proposer des pistes d'amélioration pour le développement et l'optimisation des activités, prévoir les recrutements et formations nécessaires
 - Assurer la réalisation quantitative des prestations prévues
 - Contribuer au développement clients ou prospects
- Gestion d'une équipe et conseil :
 - Il forme, anime, oriente et encadre les équipes de superviseurs
 - Il informe ses collaborateurs sur les résultats de l'équipe et centre, de la vie de l'entreprise
 - Il effectue les entretiens annuels de ses équipes
 - Il évalue le besoin en effectifs selon la production

Autre appellation

- Chef de plateau,

Niveau de diplôme d'accueil

- Bac+3 à Bac+5

Classification

- Niveau débutant : Cadre
- Niveau Confirmé :
- Niveau Expérimenté :
- Niveau Senior :

DIRECTEUR CENTRE DE RELATION CLIENT

Filière

Production

Finalités du poste et principales activités

Il dirige le centre en assurant la rentabilité financière et la satisfaction du personnel

Analyse selon les critères de classification

- Technicité, complexité et polyvalence :
 - Maîtrise des techniques de relation client, des outils informatiques, des techniques de management et de gestion budgétaire
 - Savoir fixer, suivre et évaluer les objectifs/ résultats quantitatifs et qualitatifs
 - Gestion de la relation avec les équipes fonctionnelles présentes sur le site.
 - Assurer une adéquation de leurs missions avec les objectifs du site et informer leurs responsables hiérarchiques de toutes dérives.
 - Coordonner et valider les actions commerciales en assurant la synergie avec les autres canaux de distribution
- Responsabilité, autonomie, initiative :
 - Veiller à ce que l'organisation du site soit en adéquation avec l'évolution du service et en proposer des modifications
 - Participation au recrutement et / ou intégration des salariés
 - Motiver, participer aux décisions d'augmentation de salaires et fixer les plans de prime
 - Assurer une bonne communication ascendante et descendante
 - Participer à toutes les réunions internes
 - Coordonner les actions des services de support (technique, ressources humaines, juridiques...)
 - Faire un reporting ascendant et descendant avec en particulier un bilan mensuel sur le site avec une synthèse des principaux chiffres du site par service
- Gestion d'une équipe et conseil :
 - Faire évoluer son personnel
 - Faire toute réunion de nature à donner de l'information au personnel
 - Assurer un dialogue social avec les représentations du personnel

Autre appellation

- Directeur de site, directeur centre de contacts, directeur

Niveau de diplôme d'accueil

- Bac+4 et plus

Classification

- Niveau débutant : Cadre
- Niveau Confirmé :
- Niveau Expérimenté :
- Niveau Senior :

FORMATEUR

Filière

Production

Finalités du poste et principales activités

Il est chargé de la formation initiale et continue des collaborateurs

Analyse selon les critères de classification

- **Technicité, complexité et polyvalence :**
 - Maîtrise des méthodes et techniques d'animation, des outils informatiques
 - Il utilise et adapte, si nécessaire, les supports de formation existants
 - Participer à la création et l'évolution des modules de formation
 - Il épaula les opérationnels dans leur mission de respect des objectifs qualitatifs fixés par les clients

 - **Responsabilité, autonomie, initiative :**
 - Garant de la qualité de transmission du savoir faire et du savoir être dispensé.
 - Demander des informations complémentaires sur l'application d'une procédure métier au Responsable Qualité et Formation
 - Faire remonter au responsable qualité et formation toute proposition d'amélioration ou correction de la note d'information
 - Il collabore avec les différents acteurs opérationnels et forme l'ensemble du personnel

 - **Gestion d'une équipe et conseil :**
 - Il réalise des écoutes, assure le suivi qualité discours
 - Il réalise des quizz pour valider la formation donnée
 - Il assure le tutorat ou l'accompagnement des nouveaux arrivants dans l'entreprise
 - Il réalise des formations incluant des simulations permettant de mettre en œuvre l'acquisition des connaissances
-

Autre appellation

- Animateur
-

Niveau de diplôme d'accueil

- Bac+2 à Bac+4
-

Classification

- Niveau débutant : Agent de maîtrise
 - Niveau Confirmé :
 - Niveau Expérimenté :
 - Niveau Senior :
-

RESPONSABLE FORMATION

Filière

Production

Finalités du poste et principales activités

Il élabore le plan de formation annuel. Il organise, recrute et encadre l'équipe de formateurs

Il crée et organise les formations initiales, continues et valide l'acquisition des nouvelles compétences.

Analyse selon les critères de classification

- Technicité, complexité et polyvalence :
 - Il crée un plan de formation en cohérence avec les objectifs du service
 - Il élabore des appels d'offres pour sélectionner ses partenaires de formation
 - Il planifie les actions de formation et met en place les relations avec les organismes paritaires
 - Il gère le budget formation et cherche des financements complémentaires avec la gestion de la partie administrative
- Responsabilité, autonomie, initiative :
 - Il analyse et anticipe les besoins de formation.
 - Il veille à la montée en compétence des collaborateurs.
 - Il élabore et enrichit les modules de formation initiale et continue.
- Gestion d'une équipe et conseil :
 - Il conseille, organise et contrôle les équipes et mise en place.
 - Il écoute et évalue les appels sur le plateau.

Autre appellation

- Training manager

Niveau de diplôme d'accueil

- Bac+3 à Bac+5

Classification

- Niveau débutant : Cadre
- Niveau Confirmé :
- Niveau Expérimenté :
- Niveau Senior :

PLANIFICATION/STATISTIQUE

Filière

Production

Finalités du poste et principales activités

Il est chargé de suivre, d'analyser et d'anticiper en fonction des besoins et des objectifs de l'entreprise, tout en respectant les objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés du centre et du client.

Analyse selon les critères de classification

- Technicité, complexité et polyvalence :
 - Il intègre dans l'ensemble de ses actions les contraintes spéciales, sociales et managériales de l'entreprise
 - Il analyse les historiques de contacts, il collecte les prévisions d'événements
 - Il assure l'ajustement de l'effectif des collaborateurs en production à la charge prévisionnelle
 - Il garantit la régularité de mise à disposition des plannings et statistiques
- Responsabilité, autonomie, initiative :
 - Il assure le développement des compétences
 - Il garantit l'amélioration de la productivité de l'activité
 - Il étudie, recherche les causes et propose des explications aux différents écarts, il va également chercher des solutions
 - Il contrôle les écarts quotidiens et corrige les plannings
- Gestion d'une équipe et conseil :
 - Il garantit la motivation des collaborateurs de son équipe

Autre appellation

- Régulateur de flux

Niveau de diplôme d'accueil

- Bac+2 à Bac+5

Classification

- Niveau débutant : Agent de maîtrise
- Niveau Confirmé :
- Niveau Expérimenté :
- Niveau Senior :

RESPONSABLE QUALITE

Filière

Production

Finalités du poste et principales activités

Il est le responsable de la simplification et de l'amélioration de la productivité et de la qualité des modes de fonctionnement. Il conçoit, prépare, structure et accompagne les processus de changement si possible en anticipant leur conséquences sur les aspects humains, technologiques, financiers, informatiques et de sécurité.

Analyse selon les critères de classification

- Technicité, complexité et polyvalence :
 - Connaissance des outils bureautique et de gestion documentaire
 - Contrôle les supports et les livrables sur l'ensemble de l'organisation
 - Suivi de production et contrôles qualité
 - Reporting
 - Met à jour la gestion documentaire qualité
- Responsabilité, autonomie, initiative :
 - Met en place et met à jour le plan d'assurance qualité défini par l'entreprise
 - Réalise des audits terrains
 - Apporte des solutions d'amélioration
 - S'informe des évolutions des standards du marché
- Gestion d'une équipe et conseil :
 - Participe au comité de pilotage et/ou de réunion de service

Autre appellation

-

Niveau de diplôme d'accueil

- Bac+3 à Bac+5

Classification

- Niveau débutant : Cadre
- Niveau Confirmé :
- Niveau Expérimenté :
- Niveau Senior :

CHEF DE PROJET INFORMATIQUE

Filière

Production

Finalités du poste et principales activités

Il est chargé du développement des nouvelles technologies au sein des centres de contacts. Il est chargé des études fonctionnelles et de la mise en œuvre des mesures d'accompagnement en matière d'organisation du travail et de la formation des utilisateurs sur les outils CRM.

Analyse selon les critères de classification

- Technicité, complexité et polyvalence :
 - Contrôle la qualité des développements
 - Création, amélioration et optimisation
 - Analyse des besoins
- Responsabilité, autonomie, initiative :
 - Met en place le développement de nouvelles application ou de nouvelles fonctionnalités
 - Proposition de schémas fonctionnels
 - Met en place les actions correctives
- Gestion d'une équipe et conseil :
 - Accompagne les utilisateurs

Autre appellation

-

Niveau de diplôme d'accueil

- Bac+2 à Bac +5

Classification

- Niveau débutant :
- Niveau Confirmé :
- Niveau Expérimenté :
- Niveau Senior :

Amélioration de l'évolution de carrière

Celle-ci peut se faire et doit se faire sur deux axes : le premier permettra une plus grande transparence des évolutions internes (A) ; le second sera basé sur des cycles de formations offrant aux salariés la possibilité de changer de façon plus rapide (B).

A. Transparence dans l'évolution interne

Trop souvent les salariés ont l'impression qu'il est quasi impossible d'évoluer tant verticalement (hiérarchiquement) que horizontalement (autres fonctions de même niveau de l'entreprise). Afin de limiter cet effet et pour offrir une plus grande équité entre les salariés, nous proposons :

- La limitation du nombre de mission pouvant être réalisée par un salarié :

Les entreprises proposent régulièrement à certains de leurs salariés, dont ils décèlent un certain potentiel, d'exercer une fonction différente de la leur le temps d'une mission (comme par exemple le remplacement d'un superviseur).

Si cette pratique a le bénéfice de faire permettre l'évolution rapide de certains salariés, elle a de plus gros inconvénients. En effet, lorsque son recours se fait abusif, la conséquence est la démotivation des salariés qui ne voient pas leurs aptitudes récompensées ou valorisées.

C'est pour éviter ce type d'abus, que nous proposons de limiter le nombre de contrats de mission pour un même salarié à un maximum de 6 mois pendant une période de 24 mois consécutifs. A défaut, le salarié pourra prétendre à la qualification liée à la fonction exercée pendant la dernière mission. (ou à la titularisation du poste occupé)

- La limitation de la période d'essai à une nouvelle fonction :

Dans le même genre d'idées, nous souhaitons qu'un salarié qui accepte de prendre une nouvelle fonction au sein de l'entreprise doit se voir bénéficier d'une période d'essai équivalente à celle qu'aurait eu une personne embauchée à l'extérieur pour le même poste.

En cas de rupture de la période d'essai, le salarié retrouve son ancienne fonction.

- L'information des salariés sur les emplois disponibles :

L'ensemble des salariés devra être informé, par voie d'affichage, de tous les emplois nouvellement créés ou disponibles à pourvoir dans les différents sites de l'entreprise.

Cette information précisera la nature de l'emploi, la catégorie dont il relèvera, le coefficient, l'amplitude horaire journalière et hebdomadaire, sa localisation, ainsi que la date de mise en place et le profil requis.

Les candidatures seront adressées directement à la Direction des Ressources Humaines par le postulant, dans la mesure du possible, après information de la hiérarchie.

L'examen des candidatures sera fait par la Direction des Ressources Humaines et la hiérarchie émettrice de l'offre. Tous les postulants devront recevoir une réponse écrite fût-elle négative.

Si une réponse favorable est donnée, après constat d'adéquation entre le profil du candidat et le poste, le mouvement s'effectuera après une formation si elle s'avère nécessaire.

Le salarié retenu sera affecté dans son nouveau poste dès que l'organisation de l'activité le permet. Dans toute la mesure du possible, la Direction s'efforcera de faciliter la mobilité interne.

Chaque année, en décembre, il sera présenté à la Commission des métiers (Cf. paragraphe suivant) du Comité d'Entreprise un bilan des actions engagées au sein de l'Entreprise pour favoriser la mobilité et les résultats obtenus.

- La création d'une Commission des métiers :

Toutes les entreprises ayant un Comité d'Entreprise, se dotera d'une Commission des métiers placée sous l'égide du dit comité.

Ce comité sera composé paritairement de représentant de la Direction et d'élus ou représentants désignés par le Comité d'Entreprise. Il se réunira au moins une fois par semestre afin d'étudier les potentialités de postes à pourvoir et les modalités de mobilité interne.

Chaque membre de cette commission bénéficiera d'un crédit d'heures annuelles de 10 heures.

Pour assurer sa mission, elle sera informée de tous les postes ouverts, du nombre de candidats postulants, du motif de refus de tel ou tel candidat, etc.

Elle réalisera une synthèse de ses travaux qui fera l'objet d'une restitution au Comité d'Entreprise lors de la deuxième réunion annuelle consacrée à la Formation Professionnelle.

B. Evolution par le biais de cycles de formation

L'évolution peut se faire aussi par le biais de cycle de formations qualifiantes tel que :

- Les contrats et/ou périodes de professionnalisation :
- Les Contrats de Qualification Professionnelle (CQP) : aussi, à partir des métiers repères définis, la **Commission Paritaire Nationale de l'Emploi** (CPNE) de la branche pourra mettre en place des **CQP**, qui permettra aux salariés la reconnaissance de leurs acquis, l'accélération de leur évolution dans la grille de classification, et ceci aussi bien dans leur propre entreprise que dans les autres de la branche.

Les **CQP** devraient être obtenus également par le biais de la **Valorisation des Acquis de l'Expérience** (VAE).

D'ailleurs, pour exemple, la Commission Nationale de la Certification Professionnelle a déjà enregistré un **CQP** Téléconseiller(ère) proposé par la convention collective nationale de la mutualité.

Annexe

Annexe I - Arrêté du 3 juillet 2003 relatif au titre professionnel de conseiller service client à distance

*Le ministre des affaires sociales, du travail et de la solidarité,
Vu le décret n° 2002-615 du 26 avril 2002 relatif à la validation des acquis de l'expérience pour la délivrance d'une certification professionnelle ;
Vu le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles ;
Vu le décret no 2002-1029 du 2 août 2002 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi ;
Vu l'arrêté du 25 novembre 2002 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi ;
Vu le référentiel d'emploi, d'activités, compétences du titre professionnel conseiller service client à distance ;
Vu le référentiel de certification du titre professionnel conseiller service client à distance ;
Vu l'avis de la commission professionnelle consultative transport, commerce et services du 6 février 2003,*

Arrête :

Article 1

*Le titre professionnel de conseiller service client à distance est créé.
Il est délivré dans les conditions prévues par l'arrêté du 25 novembre 2002 susvisé.
Il est classé au niveau IV de la nomenclature des niveaux de formation, telle que définie à l'article 2 du décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 susvisé et dans le domaine d'activité 312 t (code NSF).
Il sera réexaminé par la commission professionnelle consultative compétente dans un délai de trois années.*

Article 2

Le référentiel d'emploi, d'activités, compétences et le référentiel de certification du titre professionnel de conseiller service client à distance sont disponibles dans tout centre AFPA ou centre agréé.

Article 3

Le titre professionnel de conseiller service client à distance est composé de deux unités constitutives dont la liste suit

- 1. Pratiquer l'assistance et le conseil à distance ;*
- 2. Assurer la démarche commerciale à distance.*

Elles peuvent être sanctionnées par des certificats de compétences professionnelles (CCP) dans les conditions prévues par l'arrêté du 25 novembre 2002 susvisé.

Article 4

L'annexe au présent arrêté comporte les informations requises pour l'inscription du titre professionnel au répertoire national des certifications professionnelles.

Article 5

La déléguée générale à l'emploi et à la formation professionnelle est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié, ainsi que son annexe, au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 3 juillet 2003.

*Pour le ministre et par délégation :
La déléguée générale à l'emploi et à la formation professionnelle,
C. Barbaroux*

ANNEXE

INFORMATIONS REQUISES POUR L'INSCRIPTION AU RÉPERTOIRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES.

Intitulé :

Titre professionnel de conseiller service client à distance.

Niveau : IV.

Code NSF : 312 t.

Résumé du référentiel d'emploi :

Placé en interface entre une entreprise et ses clients ou ses usagers, le conseiller service client à distance :

- *répond aux appels des clients ou des usagers : il les informe, les conseille, les assiste et peut enregistrer leurs commandes ou leurs réservations ;*
- *démarche des prospects, par téléphone ou par courrier électronique, en vue de la vente de produits et de services.*

Pour mener l'entretien, il s'appuie sur les informations mises à sa disposition :

- *les objectifs de chaque campagne commerciale ;*
- *le guide d'entretien ;*
- *l'historique du fichier clients.*

Il travaille dans un centre d'appels au sein d'une équipe sous l'autorité d'un superviseur. Il participe avec celui-ci à la préparation de chaque campagne commerciale et lui rend compte de son activité. Son travail, délais et qualité des réponses données font l'objet d'un suivi par le superviseur.

Il doit avoir une bonne coordination gestuelle pour gérer simultanément les outils informatiques (informations écrites) et téléphoniques (informations orales), tout en gardant une relation de qualité avec son interlocuteur, ce qui suppose aussi une aisance verbale et des qualités d'adaptation compte tenu de la durée toujours limitée de la communication.

Il peut être conduit à travailler selon des horaires spéciaux incluant également le samedi ou le dimanche. Il peut être exposé à des nuisances sonores.

Capacités attestées et descriptif des composantes de la certification :

1. *Pratiquer l'assistance et le conseil à distance*

Réguler, organiser et gérer son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe.

Accueillir le client ou l'utilisateur au téléphone.

Identifier le service attendu.

Gérer simultanément les informations et les outils pour garder la maîtrise de l'entretien.

Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance.

Traiter la demande du client ou de l'utilisateur.

Conclure l'entretien en réception d'appels.

Rendre compte des services rendus.

Recueillir et synthétiser des informations pour qualifier le fichier clients.

Se tenir informé sur l'environnement : marché, produits, services.

Naviguer et communiquer à l'aide du net dans le cadre des appels entrants ou sortants.

2. *Assurer la démarche commerciale à distance*

Préparer au sein d'une équipe la phase finale d'une action commerciale.

Réguler, organiser et gérer son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe.

Etablir la relation avec le client ou le prospect.

Gérer simultanément les informations et les outils pour garder la maîtrise de l'entretien.

Appliquer les techniques et procédures liées à la relation client à distance.

Réaliser une démarche commerciale à distance.

Conclure l'entretien en émission d'appels.

Rendre compte de son action commerciale.

Recueillir et synthétiser des informations pour qualifier le fichier clients.

Se tenir informé sur l'environnement : marché, produits, services.

Naviguer et communiquer à l'aide du net dans le cadre des appels entrants ou sortants.

Secteurs d'activités ou types d'emploi accessibles par le détenteur du titre :

- *Entreprises spécialisées dans les centres d'appels téléphoniques, pour toute entreprise cliente.*
- *Entreprises, appartenant à tous secteurs, se dotant d'un centre d'appels spécifique pour ses besoins commerciaux (maintenance, commerce, vente par correspondance, transports, hôtellerie...).*

Code(s) ROME :

- *14231 - Télévendeur.*

Réglementation de l'activité :

- Néant.

Autorité responsable de la certification :

- Ministère chargé de l'emploi.

Bases légales et réglementaires :

- Loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 de modernisation sociale.
- Décret no 2002-1029 du 2 août 2002.
- Arrêté du 25 novembre 2002.

Annexe II - Nomenclature des niveaux de formation définis par l'Education Nationale (circulaire interministérielle n°11-67-300 du 11 juillet 1967. B.O. n°29 du 20 juillet 1967)

Niveau	Définition
I et II	Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation de niveau égal ou supérieur à celui des écoles d'ingénieurs ou de la licence.
III	Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation du niveau du brevet de technicien supérieur, du diplôme des instituts universitaires de technologie, ou de fin de premier cycle de l'enseignement supérieur (deux ans de scolarité après le baccalauréat)
IV	<p>a) Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation du niveau du baccalauréat, du brevet de technicien (BT), du brevet supérieur d'enseignement commercial (BSEC) (trois ans de scolarité au-delà du premier cycle de l'enseignement du second degré). Provisoirement, formation du niveau du brevet d'enseignement industriel (BEI), et du brevet d'enseignement commercial (BEC).</p> <p>b) Personnel occupant un emploi de maîtrise ou titulaire du brevet professionnel ou du brevet de maîtrise (deux ans de formation au moins et de pratique professionnelle après l'acquisition d'une formation de niveau V).</p> <p>c) Cycle préparatoire (en promotion sociale) à l'entrée dans un cycle d'études supérieures ou techniques supérieures.</p>
V	Personnel occupant des emplois exigeant normalement un niveau de formation équivalent à celui du brevet d'études professionnelles (BEP) (deux ans de scolarité au-delà du premier cycle de l'enseignement du second degré) et du certificat d'aptitude professionnelle (CAP). Provisoirement, formation du niveau du brevet d'études de premier cycle (BEPC).
V bis	Personnel occupant des emplois supposant une formation spécialisée d'une durée maximum d'un an au-delà du premier cycle de l'enseignement du second degré, du niveau du certificat de formation professionnelle.
VI	Personnel occupant des emplois n'exigeant pas une formation allant au-delà de la scolarité obligatoire.