

## ACCORD D'ENTREPRISE SUR LES CLASSIFICATIONS

### Société SERCA

Les partenaires rappellent que la méthode de classification qui sera appliquée dans l'Entreprise est le résultat de longues discussions au niveau de la Branche.

En effet, le secteur du Commerce et du Service de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'Équipement ménager subit depuis plusieurs années des évolutions technologiques et économiques qui ont des conséquences sur l'organisation et le contenu du travail de tous les employés.

Un système de classification a donc été signé au niveau de la Branche le 16 mai 2001, reposant sur l'utilisation de critères classant qui permettent d'analyser les fonctions, indépendamment de la personnalité du salarié et de toute application professionnelle.

L'Accord de Branche retient trois critères qui ont la même importance :

- ✓ La complexité de l'action,
- ✓ L'autonomie, l'initiative, la responsabilité de chacun,
- ✓ La formation, l'expérience et la compétence,

Et le système permet d'apprécier l'ensemble des exigences minimales auxquelles un emploi doit répondre pour pouvoir y être classé.

Les partenaires ont positionné les emplois existants dans la Société SERCA par rapport aux emplois repères de l'Accord de Branche, dans le but et l'objectif :

- ✓ D'une simplification des appellations,
- ✓ Du développement et de la reconnaissance de la polyvalence,
- ✓ De la reconnaissance des services partagés dans l'Entreprise,

Les partenaires ont convenu des filières déterminées à l'article 1 et décrites à l'annexe 1 et des équivalences décrites dans l'annexe 2 .

### ARTICLE 1. PERSONNEL EMPLOYÉS OUVRIERS

Les partenaires sociaux conviennent, dans le souci de faire coïncider au plus près, les filières et les emplois repères de la classification de la CNCSA avec les réalités de l'Entreprise SERCA, de créer la filière « emplois tertiaires » et de confondre les fiches 11 , 15 et 16 de l'accord de branche en deux fiches 11 bis et 16 bis

La filière employés - ouvriers s'étend du niveau I au niveau III avec 3 échelons par niveau.

Dans ces niveaux, les partenaires décident de retenir à ce jour 4 filières :

- ✓ La filière vente : correspondant aux emplois repères Vendeur : fiche 1
- ✓ La filière livreur - démonstrateur : correspondant aux emplois repères livreurs démonstrateurs : fiche 4
- ✓ La filière technicien - dépanneur : correspondant aux emplois repères technicien dépanneur : fiche 7
- ✓ La filière tertiaire : correspondant aux emplois repères : logistique, magasinage, employés administratifs : fiches 11bis et 16bis.

Il est en outre convenu, que l'emploi repère principal du salarié figurera sur son bulletin de paie sous forme d'abréviation si nécessaire.

Il est bien entendu que les évolutions du métier et de la société pouvant créer de nouveaux emplois dans l'Entreprise, ces emplois devraient rentrer dans ces emplois repères ou ceux existant dans l'accord de Branche. S'il en était autrement, les partenaires se réuniraient pour compléter cet Accord.

### ARTICLE 2. PERSONNEL ENCADREMENT

Agents de maîtrise : il s'agit du niveau IV qui comprend 3 échelons.

Cadres : 3 positions ont été retenues pour l'Entreprise II ; III ; IV

### **ARTICLE 3. SITUATIONS DES SALARIES DEBUTANT DANS L'ENTREPRISE**

#### **3.1 Pour les employés ouvriers du niveau I à III**

Pour tous : à l'issue d'une période de 9 mois, leur situation est examinée afin de vérifier que l'emploi occupé correspond à son positionnement dans la classification.

En ce qui concerne plus particulièrement le Niveau I échelon 2, les partenaires conviennent qu'il s'agit d'un échelon d'accueil et qui doit être d'une durée relativement courte ; ils conviennent donc d'examiner la situation de ces emplois au bout de six mois.

En ce qui concerne la filière technicien – dépanneur , l'échelon 2 du niveau II, sera atteint après un an de pratique continue.

En ce qui concerne la filière vente, l'échelon 3 du niveau I sera atteint au bout d'un an de pratique continue.

#### **3.2 Pour les Agents de Maîtrise**

Comme indiqué dans l'Accord de Branche, à l'issue d'une période d'un an dans l'échelon 1, leur situation est examinée afin de vérifier que l'emploi occupé correspond à son positionnement dans la classification.

#### **3.3 Les Cadres**

Comme indiqué dans l'Accord de Branche, la situation des Cadres débutant est examinée au bout de 18 mois.

Compte tenu que les Cadres SERCA ne bénéficient plus de la prime d'ancienneté, il est convenu que l'échelon I ne sera pas utilisé.

De plus, compte tenu des passerelles existantes dans le Groupe CASINO, en particulier pour les Cadres, il est convenu que la position II correspond au niveau 7  
que la position III correspond au niveau 8,  
que la position IV correspond au niveau 9.

Les Directeurs de CTR, les formateurs et les RRAFV sont classés dans les niveaux 7 et 8.

### **ARTICLE 4. MISE EN PLACE**

Cette classification entrera en application au 1<sup>er</sup> janvier 2003 .

Cet accord sera ensuite inséré dans le nouvel Accord d'Entreprise SERCA dès que celui ci sera applicable.

Annexe 1 FICHES EMPLOIS REPERES

Annexe 2 APPELLATIONS NIVEAUX ET ECHELONS DES DIFFERENTS POSTES DE L'ENTREPRISE

Annexe 3 TABLE DE CORRESPONDANCE

Fait à St Etienne le 23 octobre 2002

Pour la Direction

Pour les Organisations Syndicales

Le Directeur Général

Pour la CGC : Pascal PLATRET

GIOVANNI LIEVORE

Pour la CFDT : Thierry MONTION

Pour la CFTC : Bernard CHAPPUIS

Pour la CGT : Manuel CORTELL

Pour le SNTA-FO : Guy AUBRY

## Sommaire des annexes.

### Annexe 1 Fiches Emplois Repères

Emploi - Repère : Vendeur .....	4
Emploi - Repère : Livreur - Démonstrateur .....	5
Emploi - Repère : Technicien - Dépanneur.....	6
Emploi - Repère : Magasinier Réceptionnaire (***).....	7
Emploi - Repère : Secrétaire Standardiste (***) .....	8

### Annexe 2 Appellations niveaux et échelons des différents postes de l'Entreprise

Appellation Niveau et Echelons des différents postes existants dans l'Entreprise .....	9
--	---

### Annexe 3 Table de Correspondance

Table de correspondance à la mise en application .....	10
--	----

**FILIERE "VENTE"****EMPLOI - REPERE : VENDEUR****Définition générale :**

"Argumenter et vendre les produits, les services sur le lieu de vente ou chez le prospect client."

**Activités :**

- ✓ Accueil du client,
- ✓ Argumentation de vente,
- ✓ Information et conseil (conseil de vente, règlement, livraison, garantie, etc...),
- ✓ Formalisation de la vente et établissement des documents de vente,
- ✓ Vente des produits et des services,
- ✓ Connaissance des produits,
- ✓ Etiquetage et mise en place des produits en rayon,
- ✓ Vérification de la disponibilité des produits,
- ✓ Transmission en interne des informations et demandes émanant des clients,
- ✓ Tenue du rayon (rangement, balisage),
- ✓ Implication(\*) en matière de propreté et de sécurité.

\* Implication ne veut pas dire exécution.

## FILIERE "SAV - LIVRAISON - INSTALLATION"

### EMPLOI - REPERE : LIVREUR - DEMONSTRATEUR

#### **Définition générale :**

"Transporter les produits jusqu'au client et les mettre en service en effectuant les raccordements nécessaires éventuellement entre les produits et sur installation existante."

#### **Activités :**

- ✓ Prise en charge des nouveaux produits et éventuellement des anciens,
- ✓ Vérification de l'état extérieur des produits,
- ✓ Transport des produits,
- ✓ Déchargement des produits,
- ✓ Mise en service des produits chez le client,
- ✓ Explication du fonctionnement des produits,
- ✓ Délivrance des produits chez le client et encaissement du règlement,
- ✓ Transmission en interne des informations et demandes émanant du client.

**FILIERE "SAV - LIVRAISON - INSTALLATION"****EMPLOI - REPERE : TECHNICIEN - DEPANNEUR****Définition générale :**

"Restituer à un produit ses caractéristiques d'usage sur site ou hors site."

**Activités :**

- ✓ Identification du problème du client,
- ✓ Prise en charge du produit,
- ✓ Diagnostic de la panne,
- ✓ Etablissement éventuel d'un devis,
- ✓ Déclenchement de l'approvisionnement en pièces détachées et suivi,
- ✓ Remise en état de l'appareil ou information de sa hiérarchie en cas de problème,
- ✓ Conseil au client,
- ✓ Rédaction des documents nécessaires à la facturation,
- ✓ Encaissement des règlements des prestations effectuées à domicile.

**FILIERE "EMPLOIS TERTIAIRES" (\*\*\*)**

**EMPLOI - REPERE : MAGASINIER RECEPTIONNAIRE (\*\*\*\*)**

**Définition générale :**

"Approvisionner, réceptionner, gérer les départs en sous-traitance et les retours, entreposer et délivrer les pièces et produits aux clients, aux techniciens."

**Activités :**

- ✓ Réception des pièces et produits,
- ✓ Vérification de la réception par rapport à la commande (quantitative et qualitative),
- ✓ Rangement des pièces et produits dans la réserve ou le magasin,
- ✓ Contrôle du niveau des stocks et approvisionnement en cas de besoin,
- ✓ Préparation et participation au suivi des inventaires,
- ✓ Préparation des pièces et produits pour mise à disposition,
- ✓ Implication en matière de propreté et de sécurité de la réserve (\*),
- ✓ Application des procédures de circulation des pièces et produits et information à la hiérarchie des dysfonctionnements.

\* Implication ne veut pas dire exécution

\*\*\* Cette filière est une adaptation à l'Entreprise SERCA de l'avenant n°22 de l'Accord de classification CNCSA du 16 mai 2001

\*\*\*\* Cet emploi repère est créé, conformément à l'article 3-1 alinéa 3° et à l'article 7 alinéa 2° de l'Accord de Branche, en fonction de la réalité des emplois existants chez SERCA, ainsi que d'une volonté des partenaires sociaux de développer et de valoriser la **polycompétence**.

**FILIERE "EMPLOIS TERTIAIRES" (\*\*)****EMPLOI - REPERE : SECRETAIRE STANDARDISTE (\*\*\*)****Définition générale :**

"Assurer le suivi administratif d'une entreprise, accueillir le client au téléphone, assurer la préparation et le suivi des interventions du SAV"

**Activités :**

- ✓ Réalisation des tâches administratives courantes (correspondance, classement, tenue de dossiers),
- ✓ Réalisation de tâches à caractère commercial, ou comptable, ou financier, ou social, le tout sous délégation hiérarchique,
- ✓ Traitement des communications téléphoniques de l'établissement,
- ✓ Assistance à l'élaboration et suivi des dossiers gérés par un agent de maîtrise ou un cadre,
- ✓ Tenue du secrétariat de l'établissement,
- ✓ Transmission et communication des informations aux autres services et des demandes émanant des clients,
- ✓ Accueil et orientation du client par téléphone,
- ✓ Identification du problème client,
- ✓ Recueil des informations nécessaires à la préparation de l'intervention,
- ✓ Prise de rendez-vous (gestion de l'urgence) (\*) et alerte de la hiérarchie sur les situations d'exception
- ✓ Suivi du client jusqu'à la clôture de l'intervention et l'alerte sur les situations d'exception.
- ✓ Facturation du client et encaissement.

\* En vue de l'organisation des tournées des techniciens

\*\* Cette filière est une adaptation à l'Entreprise SERCA de l'avenant n°22 de l'Accord de classification CNCSA du 16 mai 2001

\*\*\* Cet emploi repère est créé, conformément à l'article 3-1 alinéa 3° de l'Accord de Branche, en fonction de la réalité des emplois existant chez SERCA, ainsi que d'une volonté des partenaires sociaux de développer et de valoriser la **polycompétence**.