

**ACCORD COLLECTIF RELATIF A LA MISE EN PLACE
D'UN REFERENTIEL DE CLASSIFICATIONS/FONCTIONS
AU SEIN DE TELEPERFORMANCE FRANCE**

Entre :

La société Teleperformance France dont le siège social est situé 6-8 rue Firmin GILLOT, 75015 PARIS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris, sous le numéro 353 380 793, agissant tant en son nom que pour ses sociétés filiales existantes : Teleperformance Centre Est, Teleperformance Centre Ouest, Teleperformance Grand Sud et Teleperformance Nord Champagne,

Représentée par Monsieur Philippe LEMAUFF en qualité de Directeur des Ressources Humaines de Teleperformance FRANCE, ayant pouvoir aux fins des présentes.

Par convention, l'Unité Economique et Sociale Teleperformance France, composée de la société mère « Teleperformance France » et des quatre filiales opérationnelles « Teleperformance Centre-Est », « Teleperformance Centre-Ouest », « Teleperformance Grand Sud » et « Teleperformance Nord-Champagne », est désignée dans le présent accord par le terme « Entreprise ».

D'UNE PART

Et :

Les Organisations Syndicales représentatives du personnel de ces Sociétés,

CFDT, représentée par Madame Nora LEMAISSI

CFE-CGC, représentée par Monsieur Serge NUEL

CFTC, représentée par Monsieur Félicien OKOYO

CGT, représentée par Madame Sonia POROT

FO-FEC, représentée par Madame Mireille MARTELLI

SUD, représentée par Monsieur Issam BAOUAFI

D'AUTRE PART

Sommaire

PREAMBULE.....	3
Article I. PRINCIPES DE CLASSIFICATION	3
Section 1.01 Les filières professionnelles.....	3
Section 1.02 Les statuts.....	4
(a) Employé :	4
(b) Agent de maîtrise :	4
(c) Cadre :	5
Section 1.03 Les métiers (emplois-repères).....	5
Section 1.04 Les échelons	10
Section 1.05 La grille de classification des métiers	12
Article II. CLASSIFICATION DES EMPLOIS AU SEIN DE TELEPERFORMANCE FRANCE	13
Section 2.01 Les critères classants	13
(a) Les connaissances.....	13
(b) La technicité/complexité/polyvalence	13
(c) L'autonomie.....	13
(d) La gestion d'équipe/animation et/ou conseil.....	13
(e) La communication/échange	14
Section 2.02 Classification des postes.....	14
(a) Méthodologie de classification des postes.....	14
(i) Détermination de la filière professionnelle du poste à classer	14
(ii) Analyse de la nature et du contenu du poste à classer	14
(iii) Détermination du métier (emploi-repère) correspondant au poste à classer	14
(iv) Détermination de l'échelon du métier	15
(b) Mesures de mise en place de la nouvelle classification	15
(i) Concordance des métiers	15
(ii) Concordance de classification.....	15
(c) Garantie et information des salariés	16
(i) Information des salariés et modalités de recours	16
(ii) Garanties dans le cadre de la transposition des postes.....	16
(iii) Garanties d'évolutions professionnelles.....	16
Section 2.03 Mesures spécifiques concernant les Techniciens conseil et Techniciens support	17
Article III. EVOLUTIONS PROFESSIONNELLES AU SEIN DE L'ENTREPRISE	19
Section 3.01 La mise en place de parcours professionnalisants	19
Section 3.02 Conditions pour l'évolution au sein du métier dans le cadre des parcours professionnalisants	19
(a) L'ancienneté	19
(i) Conseillers Client.....	20
(ii) Responsables d'Equipe	20
(iii) Autres métiers de la Production et du Support à la production sans management d'équipe	21
(iv) Autres métiers de la Production et du Support à la production avec management d'équipe	21
(b) Les critères comportementaux.....	22
Section 3.03 La validation des acquis dans le cadre des parcours professionnalisants	22
Section 3.04 Evolution au sein d'une même filière ou au sein d'une autre filière professionnelle.....	24
Article IV. GRILLE DES SALAIRES MINIMAUX	25
Article V. COMMISSION DE SUIVI	25
Section 5.01 Objet de la Commission de Suivi	25
Section 5.02 Guide des métiers et compétences.....	26
Section 5.03 Calendrier prévisionnel des réunions de la Commission de Suivi	26
Section 5.04 Composition de la Commission de suivi	27
Article VI. DUREE – DENONCIATION - REVISION	28
Article VII. VALIDITE DE L'ACCORD	28
Article VIII. DEPOT ET PUBLICITE	28

[Signature] *SNh*

PREAMBULE

Dans le cadre de la mise en place de l'U.E.S Teleperformance France à compter 1^{er} janvier 2009, la Direction de l'entreprise et les Organisations Syndicales ont convenu de négocier des accords d'harmonisation des statuts sociaux, et notamment un accord d'harmonisation des classifications ayant pour objectifs principaux de :

- Mettre en place une grille de référence commune au sein de l'Entreprise, pour l'intégralité des anciennes filiales du Teleperformance en France ;
- Définir une nomenclature des métiers (emploi-type) cohérente et non segmentée en fonction des activités, afin de favoriser et promouvoir l'employabilité des salariés de l'Entreprise ;
- Définir pour chacun des métiers un niveau minimum de classification et différents échelons ;
- Professionnaliser les métiers en permettant à chaque collaborateur de progresser au sein de ce métier, en bénéficiant de parcours de formation prédéfinis ;
- Afficher un message clair sur les métiers et sur les évolutions professionnelles possibles au sein l'Entreprise, tant en interne vis-à-vis des salariés, qu'en externe à destination du marché de l'emploi ;
- Fidéliser les salariés l'Entreprise, en leur offrant plus de visibilité sur leurs perspectives d'évolutions professionnelles verticales, au travers de véritables parcours professionnalisant, et horizontales, au travers des passerelles métiers ;
- Favoriser la reconnaissance des salariés, au travers d'évolutions professionnelles normées et cadencées dans le cadre de parcours professionnalisant ;
- Constituer un socle de référence indispensable à la mise en place d'un accord de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.

Après avoir rapproché leurs positions et précisé les éléments qui semblaient constituer un consensus pour l'ensemble des parties signataires, ces dernières ont ainsi convenu ce qui suit :

Article I. PRINCIPES DE CLASSIFICATION

Afin de disposer d'un référentiel commun au sein de l'entreprise, les parties rappellent que le référentiel de classification de l'entreprise comporte différents niveaux :

1. La filière professionnelle
2. Le statut
3. Le métier
4. L'échelon

Section 1.01 Les filières professionnelles

8 filières professionnelles existent au sein de Teleperformance France. Ces filières sont les suivantes :

Filières professionnelles	Définition des filières
Production	Ensemble des métiers relatifs à la gestion des opérations de production en multicanaux.
Support de production	Ensemble des métiers concernant la gestion des données (statistiques, pilotage des flux, planification), la gestion de la qualité et des process (audit, écoute, ...) et la formation, qu'elle soit initiale ou continue.



Informatique et Telecom	Ensemble des métiers relatifs à la gestion des systèmes d'information informatiques (entretien, administration, développement, applicatif et ingénierie) ou de téléphonie.
Ressources Humaines	Ensemble des métiers concernant la gestion et le développement des ressources humaines.
Finances et Administration	Ensemble des métiers relatifs aux domaines administratif et financier de l'entreprise
Services généraux	Ensemble des métiers concernant l'entretien des locaux et des espaces verts, la sécurité des personnes, l'accueil téléphonique et physique.
Communication	Ensemble des métiers relatifs à la communication de l'entreprise, interne et externe.
Client/Commerce	Ensemble des métiers de gestion des relations avec les clients donneurs d'ordre et de développement commercial.

Section 1.02 Les statuts

Tous les salariés de l'entreprise, relèvent d'un statut précis, déterminé en fonction du métier exercé au sein de l'entreprise.

3 statuts sont définis :

- Employés
- Agents de maîtrise
- Cadres

Les différents métiers de l'entreprise sont répertoriés au sein d'une grille organisée autour de ces 3 statuts. Chaque statut détermine un niveau de responsabilité au sein de l'entreprise.

(a) Employé

Conseillers - Agent ou Assistant

Réalise un ensemble de tâches prescrites sous contrôle régulier.

(b) Agent de maîtrise

Responsable d'équipe

Premier niveau d'encadrement : Anime une équipe de collaborateurs Employés, en ayant recours à différentes opérations managériales prescrites.

Spécialiste Technique

Réalise un ensemble d'opérations nécessitant la maîtrise d'une ou de plusieurs techniques (connaissances et pratiques professionnelles), au sens de spécialiste de cette (ces) technique(s).

Responsable équipe spécialiste technique

Anime une équipe de collaborateurs Employés,

Expert technique

Réalise un ensemble d'opération nécessitant savoir complet permettant la recherche et la production de solution adaptée ou inédite, assiste et conseil sur sa mise en œuvre

(c) Cadre :

Responsable de service

Anime un service

Responsable métier

Réalise un ensemble d'opérations nécessitant la maîtrise des compétences d'un domaine complet.

Coordinateur métier

Réalise un ensemble d'opérations nécessitant la maîtrise des compétences d'un domaine complet au niveau régional, national, ou pour une activité donnée.

Directeur département

Anime un département au niveau régional ou national.

Section 1.03 Les métiers (emplois-repères)

Un métier est un ensemble de postes de travail mobilisant des activités et des compétences de nature suffisamment proches pour pouvoir être exercées par les mêmes personnes moyennant formation ou adaptation.

Pour les filières « production » et « support production » les parties conviennent que les métiers (emplois repère) de l'entreprise sont les suivants :

METIER/ EMPLOI REPERE	PRODUCTION
Directeur de centre	Gère un centre de relation clients par un management efficace et optimisé des ressources humaines et techniques, afin de garantir la rentabilité du centre et la satisfaction de ses clients
Responsable de production	Garantit l'efficacité des équipes opérationnelles et le pilotage de l'activité de production du Centre de Relation Client, en adéquation avec les objectifs quantitatifs et qualitatifs définis avec le Directeur du Centre et le Client, dans le respect des engagements contractuels.
Responsable de plateau	Est le garant de la performance du plateau placé sous sa responsabilité, qu'il supervise conformément aux objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par son responsable de production et par les clients donneurs d'ordre.. Définit les plans d'action et en assure le déploiement et le contrôle. En fonction de l'organisation à la date de la signature de l'accord, un Responsable de plateau peut encadrer jusqu'à 15 responsables d'équipes et 300 Conseillers Clients.
Responsable d'unité	A partir des directives du responsable de plateau, anime des responsables d'équipe sur une partie du plateau dont il a la charge. Communique aux responsables d'équipes les objectifs du plateau fixés par le responsable de plateau. S'assure que les plans d'action définis par le responsable de plateau sont mis en œuvre et que les process sont appliqués. Fait remonter au responsable de plateau. Cette fonction peut exister le cas échéant, sur un plateau supérieur à 300 CC ou sur un plateau comprenant plusieurs activités. Le responsable d'unité est le relais du responsable de plateau pour une partie du plateau.
Responsable d'équipe	Encadre une ou plusieurs équipes de conseillers client dont il optimise les performances (quantitatives et qualitatives) collectives et individuelles de production en temps réel. En fonction de l'organisation à la date de la signature de l'accord, un Responsable d'équipe peut encadrer jusqu'à 20 conseillers client.
Conseiller client	Traite des contacts clients dans le respect de la norme et procédures applicables et conformément aux objectifs fixés.

Handwritten signatures and initials:
- A large blue signature, possibly "OLUF".
- The letters "h" and "2n" in blue.
- The letters "SN" in blue.

	Garantit la fiabilité de traitement de chaque demande client, dans le respect des exigences de l'activité. Développe son niveau de connaissance et de compétences grâce aux formations proposées. Contribue à toute action visant à améliorer la qualité et la productivité de son activité
--	---

METIER/ EMPLOI REPERE	SUPPORT DE PRODUCTION – DOMAINE GESTION DES DONNEES
Responsable gestion de données	Assure la réalisation des prévisionnels de charge à partir des données transmises par le client, et s'assure de sa mise à jour en fonction des informations périodiquement délivrées par le client et la production. Réalise la compilation de l'intégralité des statistiques de production. Pilote la planification des ressources humaines pour répondre aux besoins clients
Responsable d'équipe chargé de production	Encadre une équipe de chargé de production dans un domaine particulier, tel que la planification ou le prévisionnel...
Chargé de production	Réalise les prévisionnels de charge en fonction des données fournies par le client. Réalise la planification des ressources humaines pour répondre aux besoins client en fonction des taux d'absentéisme, de turnover, de productivité et, ce, dans le respect des directives en matière de gestion du temps de travail. Réalise les tableaux de bord de production et analyse les grandes tendances. Pilote en temps réel l'affectation des ressources en fonction de flux entrants et sortants .
Assistant de production	Réalise les statistiques pour un ou des clients. Consolide les reportings et tableau de bord (enregistrements des données, contrôle des données. Gère la planification des ressources dans le respect des obligations légales.

METIER/ EMPLOI REPERE	SUPPORT DE PRODUCTION – QUALITE – PROCESS
Responsable Qualité, Process Formation	Contrôle la qualité produite par le centre. Garantit l'efficacité des équipes qualité et la formation de son centre en supervisant les formateurs, les CQ et CSO. Définit les plans d'actions pour atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs en collaboration avec le responsable de production et les responsables de plateau.
Animateur qualité	Réalise des écoutes. Contrôle la bonne application des outils, normes et process client. Est support aux conseillers client.
Animateur formation qualité	Anime des sessions de formation en module initial ou en formation continue. A partir des modules de formation fournis par le client ou un formateur peut être amené à faire des adaptations. Réalise des écoutes. Contrôle la bonne application des outils, normes et process client. Est support aux conseillers client.
Formateur	A partir de besoins exprimés, imagine et propose des actions de formation aux opérationnels. Réalise dans son intégralité des modules de formation (support, exercice, quizz, méthode pédagogique, formation des animateurs de formation...). Anime des sessions de formation.
Responsable formateur	Encadre une équipe de formateur.

Pour les filières Informatique et Télécom, Ressources Humaines, Administration et Finances, Services Généraux et Commerce/Client, les parties conviennent que les métiers (emplois repère) de l'entreprise sont les suivants :

METIER/ EMPLOI REPERE	FILIERE INFORMATIQUE ET TELECOMS
Directeur département	<u>Directeur Systèmes d'information et Sécurité</u> Dirige le département informatique et télécoms pour une région donnée et déploie les directives du groupe au niveau des évolutions des systèmes d'information et de

Handwritten signatures and initials:

	<p>télécommunications selon les besoins fonctionnels et la stratégie de l'entreprise. Supervise la conception, la mise en œuvre et le maintien opérationnel (qualité, sécurité, fiabilité, coûts, délais) des prestations informatiques produites et des systèmes d'information et télécoms. Supervise et pilote des projets en systèmes d'information.</p>
Coordinateur	<p><u>Chef de projet informatique ou télécommunications</u> Participe aux choix des différents éléments matériels ou logiciels composant, un équipement, un système ainsi que la vérification de la conformité du produit, système ou équipement aux spécifications techniques du cahier des charges.</p> <p><u>Architecte réseau</u> Conçoit, adapte et dimensionne les éléments du réseau de télécommunications d'une entreprise ou d'un opérateur, en fonction des exigences de service (débit et sécurité notamment) fixées par ses clients (internes ou externes) et suivant les contraintes de compatibilité des éléments de réseau (matériels et logiciels) dont il peut disposer et des éléments terminaux à desservir (en voix, données, images). Il doit également veiller au respect des coûts fixés par son entreprise ou son client.</p> <p><u>Responsable Développement informatique</u> Pilote l'ensemble des développements informatiques internes dans les respects des demandes utilisateurs et les budgets alloués. Définit les solutions techniques retenues. Manage l'équipe projet et développeurs</p>
Responsable de service	<p><u>Responsable Systèmes d'information et Sécurité</u> Administre, installe et assure le fonctionnement et l'exploitation d'un ou plusieurs éléments matériels ou logiciels (outils, réseaux, bases de données, messagerie, ...) du centre d'appel. Veille à la cohérence, à l'accessibilité et à la sécurité des informations. Manage une équipe</p>
Responsable métier	<p><u>Chef de projet Développements</u> Pilote le développement des nouvelles applications ou leurs évolutions, de la définition du cahier des charges ou recettage. Donne les orientations en matière de solution technique. Encadre les développeurs.</p>
Expert technique	<p><u>administrateur</u> Met en œuvre et assure la disponibilité des ressources physiques (serveurs, disques, automates, ...) et des ressources logiques (logiciels, espaces disques, puissance...) nécessaires au fonctionnement des systèmes de production et d'exploitation informatiques et télécoms de l'entreprise. Surveille le fonctionnement des différents systèmes, réseaux, ... selon les normes et les méthodes d'exploitation et de sécurité. Assure le dépannage et le soutien aux opérationnels.</p> <p><u>Développeur</u> Conçoit, développe et met au point un projet d'application informatique, selon des besoins fonctionnels et un cahier des charges. En assure le déploiement et la formation aux utilisateurs</p>
Chargé de Spécialité informatique	<p><u>Chargé d'informatique</u> Est en charge de l'installation des postes de travail, assure l'entretien et le dépannage des postes informatiques. Assure le support opérationnel des applications informatiques utilisées.</p> <p><u>Autres emplois</u> chargé d'informatique opérationnelle, chargé de sécurité informatique...</p>
Assistant(e), agent	<p>Installe les poste de travail et effectue leur maintenance (préventive, curative, ...), selon les règles de sécurité</p>

METIER/ EMPLOI REPERE	FILIERE RESSOURCES HUMAINES
Directeur département	<p><u>Directeur Ressources humaines région</u> Participe à la définition et met en œuvre la politique de management et de gestion des</p>

OKF

h

SN

40

	<p>ressources humaines (recrutement, rémunération, mobilité, gestion des carrières, ...) de la structure.</p> <p>Contrôle l'application des obligations légales et réglementaires relatives aux conditions et aux relations de travail.</p> <p>Organise le dialogue social et participe aux opérations de communication interne liées aux évolutions de l'entreprise.</p> <p>Participe à la définition des orientations stratégiques de la structure.</p> <p><u>Directeur des relations sociales</u></p> <p>Contrôle l'application des obligations légales et réglementaires relatives aux conditions et aux relations de travail de l'entreprise.</p> <p>Propose les directives en matière d'application juridique.</p> <p>Anime les instances représentatives du personnel.</p> <p><u>Directeur développements RH</u></p> <p>Définit les méthodes RH de diagnostic social, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, conduite du changement, politiques d'aménagement du temps de travail, recherche de l'organisation optimale, mise en place des outils informatisés de gestion des ressources humaines et fournir aux opérationnelles les outils associés</p> <p><u>Directeur paie et administration du personnel</u></p> <p>Définit règles de rémunération et les systèmes de paie. Garantit le respect des obligations légales. Pilote le contrôle de gestion sociale. Définit les formats de l'administration du personnel.</p>
Coordinateur	<p><u>Responsable Développement RH</u></p> <p>Assure la mise en œuvre du politique développement RH du groupe au sein de la structure, dans le respect de la stratégie globale Ressources Humaines du groupe, de ses valeurs et en adéquation avec les recommandations du Directeur RH de la société et du Groupe</p> <p><u>Responsable relations sociales</u></p> <p>De par son expertise juridique, conseille et assiste le service ressources humaines et les opérationnels dans le domaine du droit social, sur les décisions susceptibles d'avoir des implications juridiques, en concertation avec les directives Groupe.</p> <p><u>Responsable administration du personnel</u></p> <p>Pour une structure, conduit la gestion administrative du personnel (effectifs, mouvements de personnel, temps de travail, dossiers individuels, rémunérations et charges sociales).</p> <p>Veille au bon fonctionnement de l'entreprise dans le cadre des obligations légales, Entretient des relations étroites avec les caisses de retraite et de prévoyance, et les mutuelles, Supervise la préparation et le contrôle de la paie.</p>
Responsable de service	<p><u>Responsable ressources humaines</u></p> <p>Applique les orientations en matière de recrutement, rémunération, gestion des carrières, formation, négociations collectives, législation sociale, statuts.... Il gère le budget des services du personnel. Il anime l'équipe RH et conseille les managers de proximité.</p>
Responsable métier	<p><u>Responsable Formation</u></p> <p>En accord avec la politique de l'emploi de l'entreprise et dans le but de contribuer à l'amélioration continue des performances, il analyse les besoins en formation du personnel. Il élabore le plan de formation, met en place les programmes avec des organismes spécialisés et procède à l'évaluation des actions de formation. Les actions de formation peuvent être dispensées via le e-learning. Elles contribuent à la gestion des connaissances et à la transmission des savoirs.</p> <p><u>Responsable recrutement</u></p> <p>En accord avec la politique de l'emploi de l'entreprise, il organise le recrutement. Il prend en charge toutes les procédures : définition de poste, prospection (annonces, cabinets spécialisés) et sélection (entretiens, tests) jusqu'à l'intégration du collaborateur.</p>

okf

h 2N
SN

Chargé de Spécialité technique	<u>Chargé de recrutement</u> Réalise le sourcing des candidats. Organise les sessions de recrutement et effectue la sélection des candidats. <u>Chargé de paie et administration</u> Gère l'administration du personnel et la paie sur son centre d'appel. Réalise la gestion administrative du personnel (effectifs, mouvements de personnel, temps de travail, dossiers individuels, rémunérations et charges sociales), Veille au bon fonctionnement de l'entreprise dans le cadre des obligations légales, entretient des relations étroites avec les caisses de retraite et de prévoyance, et les mutuelles, Réalise le contrôle de la paie en utilisant des logiciels professionnels de gestion des salaires.
Assistant(e), agent	<u>Assistante Paie</u> Réalise l'enregistrement des données variables de paie Assiste le technicien paie dans leurs missions

METIER/ EMPLOI REPERE	FILIERE METHODES ET QUALITE
Responsable métier	<u>Responsable projet :</u> Prend en charge l'élaboration, la planification, le déploiement et le suivi d'un projet (La mise en œuvre de nouvelles activités ou de nouveaux dispositifs de production pour les clients existants ou pour de nouveaux clients,, participation à réponse à appels d'offre, Intervention opérationnelle pour optimisation des prestations).
Chargé méthodes et qualité	<u>Chargé de méthodes et qualité</u> Gère l'administration d'un service qualité et méthodes. Réalise les supports, les présentations, les tableaux de bord. Peut intervenir opérationnellement que le terrain pour assister les responsable de projet ou les responsable qualité process.

METIER/ EMPLOI REPERE	FILIERE ADMINISTRATION ET FINANCES
Directeur département	<u>Directeur contrôle de gestion</u> Consolide le contrôle de gestion de l'entreprise. Réalise les budgets prévisionnel en assure le suivi et les réajustements. Transforme en éléments chiffrés les choix stratégique de l'entreprise et propose les indicateurs de suivi. Manage l'équipe de contrôleur de gestion. <u>Directeur comptabilité</u> Pilote le département comptabilité de l'entreprise. Centralise les données commerciales, industrielles ou financières pour établir des balances de comptes, comptes de résultat, bilans, etc... en conformité avec les obligations légales. Contrôle l'exactitude des écritures comptables et rend compte de la situation économique de la structure. Est responsable de la gestion de la trésorerie de l'entreprise. Manage l'équipe comptable. Est l'interlocuteur des Commissaires aux Comptes.
Coordinateur	<u>Responsable comptabilité fournisseur</u> Pilote l'enregistrement des pièces comptables des fournisseurs. Effectue les paiements. Gère les litiges fournisseurs <u>Responsable comptabilité client</u> En collaboration avec les gestionnaires compte clients, pilote la facturation des prestations et l'enregistrement comptable.
Responsable métier	<u>Contrôleur de gestion</u> Assure le contrôle de gestion, analyse les écarts et la faisabilité financière de certains projets pour un secteur donné. <u>Comptable</u>

	Réalise ou supervise des opérations de comptabilité, selon les règles comptables. Garantit la fiabilité des comptes de l'entreprise en conformité avec les législations comptables, sociales et fiscales. Etablit des tableaux de bords d'ordre comptable.
Assistant(e), agent	Réceptionne les pièces comptables, valide leur conformité et les enregistre.

METIER/ EMPLOI REPERE	FILIERE SERVICES GENERAUX
Coordinateur	<u>Responsable achats</u> Recherche et sélectionne des produits et des fournisseurs selon la stratégie d'achat de l'entreprise et négocie les contrats commerciaux selon des objectifs de coûts, délais et qualité. Fixe les directives et le référencement aux opérationnels.
Responsable métier	<u>Responsable service généraux</u> Coordonne les activités concernant la gestion et l'approvisionnement des stocks de fournitures, l'entretien des bâtiments et extérieur et la sécurité des équipements hors structures Informatiques et téléphoniques. Supervise l'intervention des prestataires externes. Pilote la relation contractuelle des prestataires externes.
Chargé de spécialité Spécialiste technique	<u>Chargé de maintenance</u> Effectue la maintenance et l'entretien des locaux et espaces à usage collectif nécessitant des habilitations selon les règles de sécurité. Supervise le cas échéant l'intervention des tiers sur le centre.
Assistant(e), Agent	<u>Hôte d'accueil</u> Accueille, renseigne et oriente des personnes à l'espace de réception ou au standard téléphonique de la structure et délivre des laissez-passer, badges, billets, invitations. Réalise la gestion du courrier (collecte, distribution, ...), des tâches administratives simples (classement, saisie informatique, saisie de courriers préétablis ...). Assure la commande et le suivi fournisseurs des fournitures de son centre.

La description de chaque métier sera définie dans le cadre des fiches métiers faisant apparaître, pour chaque emploi repère :

- o l'intitulé du métier
- o la filière professionnelle d'appartenance du métier
- o les pré-requis pour accéder au métier
- o les principales missions et activités du métier
- o les différents échelons d'évolution
- o les conditions d'évolution au sein du métier
- o les évolutions possibles dans le cadre d'autres métiers

Les fiches métier de l'entreprise seront communiquées à la commission de suivi qui sera mise en place dans le cadre du présent accord.

Section 1.04 Les échelons

L'Entreprise souhaite, par ailleurs, offrir à chacun de ses salariés la possibilité d'évoluer au sein de son métier.

Aussi, au-delà de la filière professionnelle et du statut applicable, la grille prévoit, à l'exception des cadres ne faisant pas partie de la filière production et support production, pour chaque métier :

- o un échelon d'entrée dans le métier,
- o un échelon maximum d'évolution dans ce métier
- o le cas échéant des échelons intermédiaires

L'échelon correspond au classement des postes au sein du métier (ou emploi-repère).

Sont classés aux échelons supérieurs de chaque métier les postes requérant d'avantage d'exigences au regard des critères classants.

Sauf dispositions particulières, les échelons font référence à un niveau et à un coefficient de la convention collective de branche.

Section 1.05 La grille de classification des métiers

Coeff	Production	SUPPORT PRODUCTION			INFORMATIQUE ET TELECOM		RESSOURCES HUMAINES	FINANCES	SERVICES GENERAUX	Methodes et qualité	COMMERCE		
		WFM	Qualité process	Formation	Téléphonie	Informatique					Gestion Client	Vente	Marketing
120	Contrôleur professionnel												
130	Conseiller client débutant												
140	Conseiller client												
150	Conseiller client confirmé	Assistant de production											
160	Conseiller client référent	Assistant de production confirmé	Animateur qualité process										
170			Animateur qualité process confirmé										
190													
200	Responsable équipe	CHARGE DE PRODUCTION (Distributeur - Plaquiste)	Responsable équipe	Animateur de formation qualité									
220	Responsable équipe confirmé	CHARGE DE PRODUCTION CONFIRMÉ (Plaquiste - Plaquiste confirmé)	Responsable équipe confirmé	Animateur de formation qualité confirmé									
230													
240													
250	Responsable d'unité	Responsable d'équipe de chargés de production		Formateur									
260	Responsable de d'unité confirmé	Responsable d'équipe de chargés de production confirmé		Formateur confirmé - Responsable équipe formateur									
280	Responsable plateau	Responsable gestion données											
300	Responsable de plateau confirmé	Responsable de données confirmé	Responsable qualité formation										
330	Responsable de Production		Responsable qualité formation confirmé										
360	Responsable Production confirmé												
390	Directeur de centre												
420	Directeur de Centre Confirmé												
450													
500													
550													

Article II. CLASSIFICATION DES EMPLOIS AU SEIN DE TELEPERFORMANCE FRANCE

Section 2.01 Les critères classants

Le positionnement au sein de la grille de classification de l'entreprise s'appuie sur les niveaux et échelons de la convention collective des entreprises prestataires de services du secteur tertiaire.

Au sein de chaque métier, le niveau de classification et l'échelon correspondant sont déterminés par référence à 5 critères, dits "critères classants".

Les critères utilisés pour l'affectation des niveaux et échelons (coefficients) sont examinés par rapport aux attentes de l'entreprise vis-à-vis du métier correspondant. Ces critères sont :

(a) Les connaissances

Ensemble des savoirs scolaires et/ou professionnels permettant au salarié l'exercice de sa fonction dans l'entreprise. Ces savoirs sont acquis par la formation initiale, la formation professionnelle continue ou l'expérience.

Ce critère tient compte de l'ampleur et de la variété des connaissances acquises par la formation.

(b) La technicité/complexité/polyvalence

Capacité de mise en œuvre pratique des connaissances théoriques acquises en formations initiale ou continue et des savoirs acquis par l'expérience.

Ce critère prend en compte la difficulté et la diversité des situations rencontrées dans l'emploi et le niveau de réflexion nécessaire pour effectuer les activités ou prendre les décisions inhérentes à l'emploi. Il tient compte de la multiplicité et de la diversité des tâches, de leur imbrication et de la polyvalence.

(c) L'autonomie

Faculté pour le salarié d'effectuer des choix dans la réalisation de son travail pour adapter les règles et procédures permettant de répondre au fonctionnement et à l'évolution de l'entreprise.

Ce critère tient compte de la marge de manœuvre dans la réalisation et l'organisation du travail.

(d) La gestion d'équipe/animation et/ou conseil

Capacité managériale (organisation, contrôle, évaluation d'une équipe), aptitude à coordonner et à faire réaliser les tâches par les collaborateurs de l'entreprise selon des procédures préétablies ou à apporter des conseils techniques à un ou plusieurs salariés de l'organisation.

(e) La communication/échange

Evaluation de la maîtrise du ou des systèmes d'information et des process métier.

Ce critère tient également compte de la nature, de la diversité et de l'importance des échanges professionnels dans les relations internes ou externe à l'entreprise : recueil, analyse, exploitation, transmission, et présentation des informations.

Section 2.02 Classification des postes

Les repositionnements des postes existants dans le cadre de la nouvelle grille de classification pourront être de 3 natures :

- o Transposition entre les anciennes grilles de classification et la nouvelle grille issue du présent accord
- o Repositionnement sur un nouvel échelon
- o Repositionnement sur un nouvel intitulé de fonction

(a) Méthodologie de classification des postes

Le classement des postes existants au sein de l'entreprise intervient en application du mode opératoire suivant :

(i) Détermination de la filière professionnelle du poste à classer

Le poste à classer doit tout d'abord être rattaché à l'une des 8 filières professionnelles définie dans la classification. La filière se détermine en fonction de la nature et du contenu du poste ainsi que du service auquel il appartient.

(ii) Analyse de la nature et du contenu du poste à classer

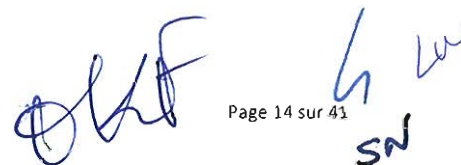
L'analyse du poste à classer doit se faire en fonction des situations normales, sans tenir compte des événements ou missions exceptionnelles. L'analyse porte sur les missions et tâches principales attachées au poste et le niveau d'exigence requis dans l'exécution de ces tâches.

(iii) Détermination du métier (emploi-repère) correspondant au poste à classer

Chaque filière professionnelle regroupe un certain nombre de métiers couvrant l'ensemble des postes existants. Il s'agit de déterminer parmi ces métiers celui qui correspond au mieux à la nature et au contenu du poste déterminé lors de l'étape précédente.

Pour ce faire, les fiches métiers seront utilisées, permettant par comparaison avec l'analyse du poste à classer, de rattacher ce dernier au métier correspondant au sein de l'Entreprise.

Le métier retenu permet également de déterminer le statut applicable (Employé, Agent de Maîtrise, ou Cadre).



(iv) Détermination de l'échelon du métier

Pour déterminer l'échelon du métier, il est nécessaire d'utiliser la fiche métier concernée et d'examiner, au regard des 5 critères classants précédemment déterminés, l'échelon du métier occupé.

La réalisation de ces 4 étapes aboutira à déterminer, pour chaque poste et dans le cadre de la classification de l'entreprise, le rattachement adéquat :

- A la filière professionnelle
- Au métier
- Au statut du métier en question
- A l'échelon au sein métier

(b) Mesures de mise en place de la nouvelle classification

Pour permettre le passage entre les différentes classifications qui existaient au sein de l'entreprise et la nouvelle classification du présent accord, les Parties conviennent des mesures suivantes :

(i) Concordance des métiers

Compte tenu de l'historique des sociétés ayant donné naissance à l'UES Teleperformance France, certains métiers ont reçu, en fonction des sociétés d'origine et au cours des années, des appellations différentes.

Afin de définir une nomenclature des métiers (emploi-type) harmonisée et cohérente au sein de Teleperformance France, et de favoriser et promouvoir l'employabilité des salariés au sein de l'Entreprise, les parties conviennent que certains intitulés métiers seront modifiés, selon les tables de concordance jointes en annexe 1.

(ii) Concordance de classification

Compte tenu de l'historique des 8 sociétés ayant donné naissance à l'UES Teleperformance France, différentes grilles de classification existaient au sein de l'Entreprise, relevant parfois de conventions collectives différentes.

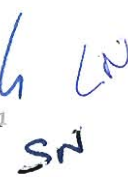
Afin d'harmoniser ces différentes classifications, les Parties conviennent que les anciennes classifications seront modifiées selon les tables de concordance jointes en annexes 2.

(iii) Concordance de coefficient

Une concordance des coefficients est indiquée en annexe 2.

Toutefois, chaque salarié sera positionné sur le coefficient de sa nouvelle fonction dont le salaire minimum est immédiatement inférieur à son salaire de base.

Cette disposition prime sur les concordances de coefficient de l'annexe 2.



(c) Garantie et information des salariés

(i) Information des salariés et modalités de recours

Une notice d'information sur le nouveau système de classification sera adressée dans le mois suivant la signature de l'accord à l'ensemble des salariés en place à la date de signature.

Chaque salarié dont le statut, l'intitulé du métier et/ou le coefficient correspondant seront modifiés du fait de la conclusion du présent accord recevra un courrier, remis en main propre ou recommandé, lui notifiant son nouveau positionnement au sein de la grille, dans un délai maximum de 2 mois à compter du premier jour du mois suivant la signature du présent accord.

Chaque salarié concerné pourra dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la notification de ce positionnement faire valoir à l'entreprise toute réclamation à cet égard, par lettre motivée, remise en main propre ou adressée par lettre recommandée à l'attention du Service Ressources Humaines du Centre dont il dépend.

L'entreprise fera connaître au salarié concerné si elle modifie ou si elle maintient sa décision initiale, par lettre motivée dans cette dernière hypothèse, dans un délai maximum de 30 jours calendaires.

(ii) Garanties dans le cadre de la transposition des postes

La mise en œuvre du présent accord de classification ne peut pas avoir pour effet :

- de changer le statut (Employé, Agent de Maîtrise ou Cadre) du salarié concerné, en lui appliquant un statut de niveau inférieur à celui dont il bénéficiait antérieurement.
- d'entraîner l'application d'une rémunération fixe mensuelle brute inférieure à celle dont il bénéficiait avant mise en œuvre de la nouvelle classification.

(iii) Garanties d'évolutions professionnelles

Les garanties de salaires minima prévus dans le cadre des parcours d'évolutions professionnels mis en place au sein d'anciennes Sociétés du Groupe Teleperformance en France, continueront de s'appliquer, si ces garanties s'avèrent plus favorables que celles prévues par le présent accord.

Il est rappelé que:

- le bénéfice de cet article ne concerne que les collaborateurs :
 - embauchés au sein de l'entreprise avant le 1^{er} janvier 2009 (avant le 31 mars 2009 pour les anciens collaborateurs de la société TPH Services Télécom),
 - qui relevaient au sein de leur entreprise d'origine de parcours d'évolutions professionnels normés et définis compte tenu de leur métier,
 - remplissant les conditions définies dans ces parcours pour justifier l'évolution de la rémunération.
- Les garanties de salaires minima visés sont celles qui étaient applicables au sein de différentes Sociétés au 1^{er} janvier 2009 (au 31 mars 2009 pour la société TPH Services Télécom)

Section 2.03 Mesures spécifiques concernant les Techniciens support de l'ex-filiale TechCity

Les salariés de l'ex filiale Techcity occupant, au moment de leur transfert le 1^{er} janvier 2009 dans une des sociétés de l'UES Teleperformance France, les fonctions de technicien support constitueront un groupe fermé, et bénéficieront du maintien de leur intitulé de fonction.

Ce groupe fermé sera ainsi constitué des salariés, dont la date d'ancienneté est antérieure au 1^{er} janvier 2009, occupant, avant le 1^{er} janvier 2009, les fonctions suivantes :

- o Technicien Débutant,
- o Technicien Junior,
- o Technicien Support,
- o Technicien Confirmé,
- o Technicien Supérieur.

Ces collaborateurs bénéficieront :

- o du maintien de l'intitulé de leur fonction comme « Technicien-Conseil » en lieu et place de la fonction de conseiller client (cf. annexe 2), sous réserve qu'il n'accepte pas une éventuelle mobilité sur un autre poste au sein de l'entreprise dans le cadre de la mobilité interne ;
- o du maintien, des minimas sociaux en vigueur au 31 décembre 2008 au sein de l'ex filiale TechCity sachant que ces minimas ne seront plus revalorisés. (cf. accord de rémunération).

Sous réserve des contraintes techniques ou de celles fixées par les donneurs d'ordre, l'entreprise s'engage par ailleurs à localiser en priorité les activités d'assistance technique et/ou de help desk sur les bassins d'emploi d'affectation des collaborateurs constituant ce groupe fermé, afin de maintenir l'affectation des collaborateurs de ce groupe fermé sur des activités de ce type.

Section 2.04 Mesures spécifiques concernant les Techniciens conseil de l'ex-filiale TPF

Les salariés de l'ex filiale TP France occupant, au moment de leur transfert le 1^{er} janvier 2009 dans une des sociétés de l'UES Teleperformance France, les fonctions de technicien conseil et affectés à une activité d'assistance technique constitueront un groupe fermé et bénéficieront du maintien de leur intitulé de fonction.

Ce groupe fermé sera ainsi constitué des salariés, dont la date d'ancienneté est antérieure au 1^{er} janvier 2009, occupant les fonctions de Technicien Conseil.

Ces collaborateurs bénéficieront du maintien de l'intitulé de leur fonction comme « Technicien-Conseil » en lieu et place de la fonction de conseiller client (cf. annexe 2) sous réserve qu'il n'accepte pas une éventuelle mobilité sur un autre poste au sein de l'entreprise dans le cadre de la mobilité interne.

Sous réserve des contraintes techniques ou de celles fixées par les donneurs d'ordre, l'entreprise s'engage par ailleurs à localiser en priorité les activités d'assistance technique et/ou de help desk sur les bassins d'emploi d'affectation des collaborateurs constituant ce groupe fermé, afin de maintenir l'affectation des collaborateurs de ce groupe fermé sur des activités de ce type.

Section 2.05 Mesures spécifiques concernant les conseillers clients ex-TPF et ex-TPHST

Les salariés des ex-filiales TP France et TPHST occupant, au moment de leur transfert le 1^{er} janvier 2009 dans une des sociétés de l'UES Teleperformance France, les fonctions de Techniciens conseil, télé conseillers, téléenquêteurs, téléacteurs, conseillers clientèle (salariés ex Teleperformance France et ex TPHST), constitueront une exception dans le cadre de l'évolution au sein de leur emploi.

A cet effet, une analyse comparative pourra être réalisée entre ce qu'il percevrait en salaire de base en obtenant le coefficient supérieur de la grille mis en place par le présent accord et ce qu'il aurait pu obtenir en étant géré par leur ancienne grille respective, arrêtées à la date d'application du présent accord.

Si l'analyse fait apparaître une différence significative entre les 2 systèmes il sera appliqué le plus avantageux des 2. On entend par différence significative un delta supérieur à 2% entre les deux systèmes.



Article III. EVOLUTIONS PROFESSIONNELLES AU SEIN DE L'ENTREPRISE

Les parties signataires soulignent que la formation professionnelle qui est un élément essentiel de la performance de l'entreprise est au cœur de la stratégie de Teleperformance France.

Dans ce cadre Teleperformance France rappelle qu'elle s'engage à mettre en œuvre toutes les actions de formation nécessaires permettant aux collaborateurs de s'adapter à l'évolution des activités et des métiers de l'entreprise.

Section 3.01 La mise en place de parcours professionnalisants

Les parties signataires conviennent que l'évolution au sein d'un métier, c'est-à-dire l'accès à l'échelon supérieur, repose sur l'acquisition de compétences supplémentaires et/ou complémentaires, validée à l'issue d'un parcours de formation métier correspondant aux parcours professionnalisants de l'Entreprise.

On entend par parcours professionnalisants, les parcours de formations liés au métier, à la différence des modules de formation liés aux produits, process et outils clients. Chaque parcours professionnalisant est composé d'unités de valeurs pouvant comprendre plusieurs modules.

A cet effet, il est convenu que des parcours de formation professionnalisant seront élaborés pour chacun des métiers des filières de production et de support à la production, comprenant plusieurs phases dispensées et validées dans le temps.

Ces parcours de formation comprendront une phase initiale dispensée et validée à la prise de fonction et des unités de valeurs supplémentaires (acquisition de compétences complémentaires ou perfectionnement des compétences déjà acquises) dispensés à partir d'une éligibilité d'ancienneté et validés.

L'entreprise s'engage dans ce cadre à permettre à chaque salarié de bénéficier des modules de formation correspondant à la professionnalisation métier, dans le respect des conditions définies à l'article suivant.

Section 3.02 Conditions pour l'évolution au sein du métier dans le cadre des parcours professionnalisants

(a) L'ancienneté

Sauf circonstances exceptionnelles liées aux besoins de l'entreprise, des conditions d'ancienneté minimales et maximales sont prévues pour bénéficier des parcours de formation dans le cadre des parcours professionnalisants.

Les conditions d'ancienneté applicables dépendent du métier occupé et de l'échelon visé dans le cadre du parcours professionnalisant correspondant. De cette ancienneté sont déduites les périodes d'absences égales ou supérieures à :

- o 1 mois consécutif si l'ancienneté minimale requise est inférieure ou égale à 6 mois
- o 2 mois consécutifs si l'ancienneté minimale requise est supérieure 6 mois.

Il est dans ce cadre expressément rappelé que les périodes d'absences consécutives à un congé maternité ou à un accident du travail sont assimilées à du temps de travail effectif au regard des présentes dispositions.

Les conditions d'ancienneté applicables sont les suivantes :

(i) Conseillers Client

1^{ER} ECHELON : CONSEILLER CLIENT DEBUTANT

Employé Niveau I - Coefficient 130

Echelon d'entrée dans le métier,
Pas d'ancienneté minimale,
Formation initiale,
Passage automatique au second échelon après 6 mois d'expérience dans le poste.

2^{EME} ECHELON : CONSEILLER CLIENT

Employé Niveau I - Coefficient 140

Echelon de maturité dans le métier,
Ancienneté minimale à l'échelon 2 pour accéder au 3^{eme} échelon : 6 mois,
Ancienneté maximale en échelon 2 avant de bénéficier d'un parcours de formation permettant le passage à l'échelon 3 : 12 mois.

3^{EME} ECHELON : CONSEILLER CLIENT CONFIRME

Employé Niveau II - Coefficient 150

Echelon d'approfondissement des compétences métier,
Ancienneté minimale à l'échelon 3 pour accéder au 4^{eme} échelon : 12 mois,
Ancienneté maximale en échelon 3 avant de bénéficier d'un parcours de formation permettant le passage à l'échelon 4 : 18 mois.

4^{EME} ECHELON : CONSEILLER CLIENT REFERENT

Employé Niveau II - Coefficient 160

Echelon d'expertise dans le métier,
Pas d'ancienneté maximale.

(ii) Responsables d'Equipe

1^{ER} ECHELON : RESPONSABLE D'EQUIPE

Agent de Maîtrise Niveau IV - coefficient 200

Handwritten signatures and initials:
- A large signature on the left.
- The letters "LW" on the right.
- The letters "SN" at the bottom right.

Echelon d'entrée dans le métier, après période probatoire, et de maturation progressive des compétences,

Formation dans le cadre de la prise de fonction,

Ancienneté minimale à l'échelon 1 pour accéder au 2^{ème} échelon : 12 mois (incluant la période probatoire),

Ancienneté maximale en échelon 1 avant de bénéficier d'un parcours de formation permettant le passage à l'échelon 2 : 18 mois (incluant la période probatoire).

2^{ème} ECHELON : RESPONSABLE D'EQUIPE CONFIRME

Agent de Maîtrise Niveau IV - coefficient 220

Echelon d'approfondissement des compétences dans le métier,

Pas d'ancienneté maximale.

(iii) Autres métiers de la Production et du Support à la production sans management d'équipe

1^{ER} ECHELON

Echelon d'entrée dans le métier, après période probatoire, et de maturation progressive des compétences,

Formation dans le cadre de la prise de fonction,

Ancienneté minimale à l'échelon 1 pour accéder au 2^{ème} échelon : 12 mois (incluant la période probatoire),

Ancienneté maximale en échelon 1 avant de bénéficier d'un parcours de formation permettant le passage à l'échelon 2 : 18 mois (incluant la période probatoire).

2^{ème} ECHELON : NIVEAU CONFIRME

Echelon d'approfondissement des compétences dans le métier,

Pas d'ancienneté maximale.

(iv) Autres métiers de la Production et du Support à la production avec management d'équipe

1^{ER} ECHELON

Echelon d'entrée dans le métier, après période probatoire, et de maturation progressive des compétences,

Formation dans le cadre de la prise de fonction,

Ancienneté minimale à l'échelon 1 pour accéder au 2^{ème} échelon : 18 mois (incluant la période probatoire),

Ancienneté maximale en échelon 1 avant de bénéficier d'un parcours de formation permettant le passage à l'échelon 2 : 24 mois (incluant la période probatoire).

2^{ème} ECHELON : NIVEAU CONFIRME

Echelon d'approfondissement des compétences dans le métier,

Pas d'ancienneté maximale.

L'Entreprise, par la mise en place des critères prévus d'ancienneté maximale, permet aux salariés à qui il n'aurait pas été proposé de formation métier dans les délais prévus par le présent accord, de pouvoir en faire la demande auprès de son manager et du service ressources humaines.

Dans ce cas, l'Entreprise s'engage à faire bénéficier le salarié, du parcours de formation correspondant, en l'inscrivant prioritairement à la première session organisée à compter de sa demande.



Dans tous les cas, le passage à l'échelon supérieur prévu par la présente section et sous réserve de la validation des acquis mentionnée à la section 3.03 devra intervenir au plus tard le premier mois qui suit l'ancienneté maximale permettant ce passage.

En conséquence, au cas où la validation indiquée à la section 3.03 interviendrait après la date maximale d'ancienneté prévue au 3.02, l'entreprise appliquerait le passage à l'échelon supérieur à compter du premier mois suivant l'ancienneté maximale définie.

(b) Les critères comportementaux

Le passage à l'échelon supérieur dans le cadre des parcours professionnalisants, se réalise dans les conditions prévues à la section suivante, sous réserve que le collaborateur concerné n'ait pas fait l'objet d'une mesure disciplinaire dans les 3 mois précédant le changement d'échelon :

- o Pour non respect des règles de vie au sein de l'entreprise
- o Pour une absence ou des retards non justifiés

Dans cette hypothèse, le changement d'échelon prend effet en appliquant un délai de carence de 3 mois.

Section 3.03 La validation des acquis dans le cadre des parcours professionnalisants

L'évolution professionnelle au sein du métier repose sur la validation des acquis à l'issue du parcours de formation prévu dans le cadre du parcours professionnalisant correspondant.

L'évaluation des collaborateurs s'inscrivant dans le cadre d'un même parcours professionnalisant repose sur l'appréciation d'éléments objectifs communs, garantissant l'équité de traitement et la promotion de chacun en fonction de critères objectifs.

L'évaluation des acquis en formation tient compte des indicateurs visés précédemment dans le cadre des critères classants :

- ⇒ Connaissance
- ⇒ Technicité/complexité/polyvalence
- ⇒ Autonomie
- ⇒ Gestion d'équipe/animation ou Conseil
- ⇒ Communication/échange

Ces critères sont examinés par rapport aux attentes dans le cadre du métier et non en fonction des personnes

Exemple de grille d'évaluation

Evaluation	Moyens	Notation
Connaissance <i>Chaque module de la formation suivie fera l'objet d'un quizz et devra être validé par une note > 12. La moyenne des notes obtenues dans le cadre de la</i>	Quizz Seuil : 12/20 à chaque module	< 12 : non validé >12 - 14 : 2 pts > 14-16 : 3 pts >16 - 18 : 4 pts >18 : 5 pts

<i>validation des acquis de fin de formation sera prise en compte pour l'évaluation</i>		
Technicité/complexité/polyvalence : Evaluation de la compétence requise et mise en œuvre pour exercer l'emploi dans son contexte opérationnel. <i>Chaque module de formation fera l'objet d'une simulation/mise en situation et devra être validé par une note > 12. La moyenne des notes obtenues sera prise en compte pour l'évaluation</i>	Simulation et mise en situation Seuil : 12/20 à chaque module	< 12 : non validé >12 - 14 : 2 pts > 14-16 : 3 pts >16 - 18 : 4 pts >18 : 5 pts
Autonomie Evaluation de la capacité à mener seul les missions	Evaluation du formateur	Aucune autonomie : 0 pt Autonomie faible : 1 point Autonomie moyenne : 2 pts Bonne autonomie : 3 pts Excellente autonomie : 4 pts
Gestion équipe/animation ou Conseil Evaluation de la fonction d'assistance ou d'encadrement du poste	Simulation et mise en situation	Non satisfaisant : 0 pt Peu Satisfaisant : 1 pt Moyennement satisfaisant : 2 pts Satisfaisant : 3 pts Très satisfaisant : 4 pts
Communication/Echange Evaluation de la maîtrise du ou des systèmes d'information et des process métier	Quizz	Non satisfaisant : 0 pt Peu Satisfaisant : 1 pt Moyennement satisfaisant : 2 pts Satisfaisant : 3 pts Très satisfaisant : 4 pts

L'échelle d'évaluation s'échelonne de 0 et 22 points. Pour pouvoir évoluer sur l'échelon supérieur, il est nécessaire d'obtenir un minimum de 12 points au total et que chaque module de la formation ait été validé par une note supérieure ou égale à 12 au regard des critères « connaissance » et « technicité/complexité/polyvalence ».

- o Si note obtenue globale est égale ou supérieure à 12 et que chaque module de formation des critères « connaissance » et « technicité /complexité /polyvalence » a été validé par une note > ou = à 12, le passage à l'échelon supérieur est acquis et est pris en compte sur la paie le mois M+1.
- o Si la note globale obtenue est supérieure ou égale à 12, mais que le salarié n'a pas validé certains modules de formation « connaissance » et « technicité /complexité /polyvalence » tout en ayant obtenu une note supérieure ou égale à 10 sur le(s) module(s) en question, ce dernier repasse les quizz ou les simulations sur le(s) module(s) non validés, dans le mois qui suit la première évaluation.
- o Si la note globale obtenue est inférieure à 12 ou si le salarié a obtenu une note inférieure à 10 lors de l'évaluation d'un ou des modules de formation « connaissance » et « technicité /complexité /polyvalence », ce salarié devra suivre à nouveau la formation selon les modalités suivantes : en fonction de l'analyse des résultats obtenus, le collaborateur concerné suivra l'intégralité du parcours de formation ou simplement les modules nécessaires à une nouvelle évaluation. Cette session de rattrapage sera organisée dans un délai de 3 mois minimum et d'un an maximum à compter de la date de la dernière évaluation.
- o Un salarié ne pourra en tout état de cause prétendre qu'à une seule session de rattrapage par année glissante.

Section 3.04 Evolution au sein d'une même filière ou au sein d'une autre filière professionnelle

Les évolutions professionnelles vers un autre métier existant au sein de l'Entreprise ne sont pas réservées aux salariés ayant atteint le dernier échelon du poste initial.

L'accès à la mobilité interne a lieu en fonction des capacités et de l'expérience acquise, en interne ou en externe. Toutefois, il peut-être demandé de respecter certaines conditions d'ancienneté minimales pour bénéficier d'une évolution professionnelle au sein d'une même filière ou au sein d'une autre filière. Ces conditions seront précisées pour chaque ouverture de poste.

Deux types d'évolutions possibles :

- o Des évolutions verticales au sein de la même filière, mais sur un autre métier ;
- o Des évolutions horizontales au sein des autres filières, dans le cadre des passerelles métiers.

Chaque changement d'emploi dans le cadre de la mobilité professionnelle fait l'objet d'une période probatoire dont la durée est fixée par référence à la période d'essai prévue par la loi correspondant au statut du poste visé. Ces durées sont les suivantes :

- o Employé : 2 mois ;
- o Agent de Maîtrise : 3 mois ;
- o Cadre : 4 mois.

Il est par ailleurs convenu que :

- o Toute période d'absence viendra suspendre la période probatoire et prolonger d'autant sa durée ;
- o En dehors du cas visé précédemment, la période probatoire ne peut faire l'objet d'un quelconque renouvellement.

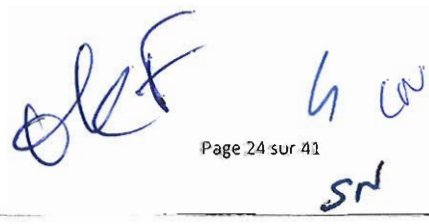
Durant la période probatoire, qui fait l'objet d'un avenant au contrat de travail :

- o Le statut et le coefficient du collaborateur concerné ne sont pas modifiés ;
- o Le collaborateur bénéficie d'une prime correspondant au différentiel entre sa rémunération brute de base et la rémunération brute de base correspondant au 1^{er} échelon du métier objet de la mobilité professionnelle ;
- o Le collaborateur bénéficie du régime de rémunération variable applicable au métier objet de la mobilité professionnelle.

La validation de la période probatoire fait l'objet d'un entretien formalisé entre le salarié concerné et son responsable hiérarchique.

Si la période probatoire est validée, le salarié devient titulaire sur l'emploi visé. Il bénéficie alors du statut et du coefficient correspondant à l'emploi occupé au 1^{er} échelon, tel que définit par la grille de classification-fonctions. Il bénéficie également du salaire de base et, le cas échéant, du régime de rémunération variable applicable pour l'emploi sur lequel il a été titularisé. Par ailleurs, la durée de la période probatoire sera prise en compte pour le calcul des conditions d'ancienneté prévues pour l'évolution au sein du métier dans le cadre des parcours professionnalisants.

Si la période probatoire n'est pas concluante, le collaborateur est réintégré dans son emploi initial et la prime différentielle susvisée cesse d'être versée.

Handwritten signatures and initials in blue ink. On the left, a large, stylized signature. On the right, the initials 'H W' and 'SN'.

Pour faciliter la mobilité interne, chaque métier (emploi-repère) fera l'objet d'une fiche métier permettant à chaque salarié de l'entreprise d'avoir une vision claire sur ses possibilités d'évolutions professionnelles. Les aires de mobilité envisageables seront également précisées dans le cadre de ces fiches métiers.

L'évaluation des candidatures a lieu sur la base de critères objectifs décrits et précisés dans les fiches métiers.

Chaque salarié ayant le profil requis pourra faire acte de candidature, dans le cadre du process de mobilité interne qui sera mis en œuvre.

Article IV. GRILLE DES SALAIRES MINIMAUX

Les parties conviennent que les salaires minimum associés à la grille de classification seront définis dans l'accord sur les rémunérations au sein de l'Entreprise.

En tout état de cause, l'Entreprise rappelle que ces salaires minimaux ne pourront être inférieurs aux dispositions prévues dans le cadre des dispositions prévues par la branche professionnelle dont relève les sociétés de l'UES Teleperformance France.

Article V. COMMISSION DE SUIVI

Il est créé au niveau de l'UES Teleperformance France une Commission de Suivi Métiers et Compétences.

Section 5.01 Objet de la Commission de Suivi

Cette Commission est une instance de dialogue et d'échanges dans le cadre de laquelle la direction présentera :

- o les fiches métiers de chaque emploi-repère, et les conditions d'évolution au sein de ces métiers, dans le cadre des parcours professionnalisants ;
- o les possibilités d'évolution des collaborateurs au sein d'une même filière professionnelle ou dans le cadre des autres filières professionnelle au travers des passerelles métier ;
- o Les critères d'évaluation, notamment les types de Quizz réalisés, permettant l'évolution professionnelle dans le cadre des parcours professionnalisants ;
- o un bilan chiffré de la mise en place de la nouvelle grille de classification, notamment concernant le passage entre les anciens systèmes de classification existant au sein de l'entreprise et le système mis en place par le présent accord.

La mise en place de cette commission permettra de développer une vision commune des différents métiers de l'entreprise et une meilleure compréhension de l'évolution des métiers et des compétences, à travers un guide des métiers et compétences.



La commission étudiera également une fois par an l'opportunité de modifier, supprimer, créer ou repositionner des emplois-repère (métiers) au sein de la grille de classification.

Par ailleurs, cette commission assurera également le suivi de l'application du présent accord :

- o elle entérinera les éventuelles notes nécessaires à la compréhension ou à l'interprétation du présent accord que la direction lui proposera pour la mise en œuvre de cet accord. Pour ce faire, la direction lui soumettra les projets de note qui ne pourront être diffusés dans l'entreprise que si les signataires de l'accord les ont approuvés.
- o Elle recevra préalablement à leur diffusion les différentes notes, procédures et outils élaborés en application du présent accord.
- o Elle pourra également se réunir en commission d'appel pour les salariés qui souhaiterait contester la décision de la direction concernant les modalités de recours prévus au point 2.02 (c). Dans ce cas, le salarié pourra saisir la commission par l'intermédiaire de ses membres qui présenteront son dossier. La direction exposera les motifs de sa décision et la commission pourra exprimer un avis à la direction.

Section 5.02 Guide des métiers et compétences

Le guide des métiers et compétences, constitue un référentiel commun des métiers et compétences de l'Entreprise.

Ce guide permet à chaque salarié :

- o d'améliorer sa connaissance des différents métiers de l'entreprise.
- o d'enrichir sa réflexion sur son parcours professionnel et d'échanger avec sa hiérarchie et/ou son responsable ressources humaines.
- o D'identifier et développer les compétences requises dans son métier.
- o d'améliorer le diagnostic de ses besoins en formation.
- o de connaître les parcours professionnalisants

Le principe retenu dans le choix des métiers est celui de la représentativité de ces métiers au sein de l'entreprise. Il décrit par conséquent les métiers comportant un nombre significatif de collaborateur.

Ce guide est actualisé régulièrement, à minima chaque année, pour tenir compte de l'évolution des métiers, pour intégrer le cas échéant les changements d'organisation ayant un impact sur le découpage des missions au sein des différents emplois et pour définir les métiers émergents.

Les définitions sont génériques afin de faciliter la recherche de passerelles entre les métiers.

Section 5.03 Calendrier prévisionnel des réunions de la Commission de Suivi

La Commission de suivi des emplois et compétences aura pour premier objectif de finaliser le guide des métiers et des compétences avant la fin du premier semestre 2010.

Lors de la première année de l'application de l'accord, la commission se réunira une fois par trimestre. Elle pourra également se réunir à la demande de la majorité des membres de la commission sur un ordre du jour entrant dans la cadre de ses attributions.

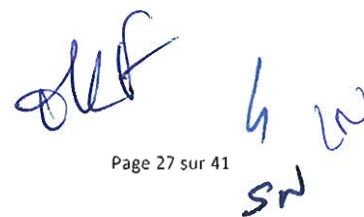
Chaque réunion fera l'objet d'une convocation adressée aux membres de cette commission au moins 10 jours avant la date de réunion.

La Commission de suivi des emplois et compétences se réunira par la suite à minima une fois par an pour procéder aux actualisations nécessaires du guide des métiers et des compétences.

Section 5.04 Composition de la Commission de suivi

La commission de suivi prévue présent accord sera composée des membres suivants :

- Un DRH d'une des sociétés ou son représentant
- La Direction du développement RH ou son représentant
- Deux membres de chaque organisation syndicale signataire du présent accord



Article VI. DUREE – DENONCIATION - REVISION

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Les parties conviennent de lui faire prendre effet à compter du 1^{er} avril 2010.

Il vaut accord de substitution au sens de l'article L. 2261-14 du Code du travail. Il se substitue donc à l'ensemble des conventions et accords d'établissement, d'entreprise ou de groupe, et des usages et autres engagements unilatéraux ayant un objet similaire, en vigueur dans les ex-sociétés CashPerformance, Communicator, Infomobile, TechCity Solutions France, Teleperformance France, Teleperformance Midi-Aquitaine, Teleperformance Nord, Teleperformance Rhône-Alpes et TPH Services Télécom, étant rappelé que le préavis des accords mis en cause a été conventionnellement prolongé de la durée nécessaire à la signature du présent accord.

Le présent accord pourra être révisé dans les conditions de l'article L 2261-7 du code du travail ou dénoncé, par chacune des parties, moyennant le respect d'un préavis de trois mois formulé par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'ensemble des signataires. Il sera alors fait application des dispositions prévues à l'article L 2261-9 et suivants du code du travail.

Article VII. VALIDITE DE L'ACCORD

La validité du présent accord est subordonnée à l'absence d'opposition régulière telle que prévue à l'article L. 2232-12 du Code du Travail.

A cet effet, le présent accord sera notifié par l'employeur à toutes les organisations syndicales représentatives.

En cas d'opposition régulière, le présent accord ne saurait en aucun cas constituer un engagement unilatéral de l'employeur.

Article VIII. DEPOT ET PUBLICITE

Le présent accord fera l'objet des mesures de publicité suivantes, à l'issue du délai d'opposition de 8 jours courant à partir de la notification prévue ci-dessus :

- o un exemplaire dûment signé par toutes les parties sera remis à chaque signataire,
- o un exemplaire sera déposé au Greffe du Conseil des Prud'hommes dont relève le siège social de l'UES,
- o deux exemplaires, dont un original sur support papier et une version sur support électronique, seront déposés à la Direction Départementale du Travail dont relève le siège social de l'UES.

La direction transmettra également un exemplaire du présent accord aux Directions Départementales du Travail, de l'Emploi et aux Greffes du Conseil des Prud'hommes du siège de chacune des sociétés de l'UES.

Fait à Paris, le 8 avril 2010

Pour la Direction de TELEPERFORMANCE FRANCE :

Monsieur Philippe LEMAUFF
Directeur des Ressources Humaines



Les Organisations Syndicales représentatives du personnel des sociétés de l'UES
TELEPERFORMANCE FRANCE

CFDT, représentée par Madame Nora LEMAISSI



CFE-CGC, représentée par Monsieur Serge NUEL



CFTC, représentée par Monsieur Félicien OKOYO



CGT, représentée par Madame Sonia POROT

FO-FEC, représentée par Madame Mireille MARTELLI

SUD, représentée par Monsieur Issam BAOUAFI

CA

Annexe 1 :

Transposition des intitulés métier des ex-filiales de TP en France

Communicator

NOUVEL INTITULE DE FONCTION	ANCIEN INTITULE DE FONCTION
Administrateur	Administrateur Réseaux
Animateur qualité	Relai Qualité
Assistant administratif	Assistant (e) Administratif (ve)
Assistant(e) RH	Assistant (e) RH
Chargé de production	Agent Plannificateur
	Assistant (e) de Gestion
	Assistant (e) de production
	Assistant (e) Planification
Chargé d'informatique	Analyste Programmeur
	Technicien Maintenance Info,
Conseiller Client	Téléconseiller (e)
	Téléconseiller (e) commercial (e)
	Téléconseiller (e) Technique
	Téléconseiller Renseignement tech,
	Téléopérateur (ice)
	Téléopérateur (ice) commercial (e)
	Téléopérateur (ice) commercial (e)
Developpeur	Analyste Programmeur
Directeur de centre	Directeur de centre
Responsable de plateau	Responsable de Production
Responsable de production	Responsable de Production Junior
Responsable d'équipe	Responsable Unité Opérationnelle
Responsable métier	Superviseur
Responsable qualité et Formation	Resp, Systèmes d'informations
	Responsable Formation & Qualité

Infomobile

NOUVEL INTITULE DE FONCTION	ANCIEN INTITULE DE FONCTION
Animateur qualité	Conseiller qualité
Animateur qualité formation	animateur de formation
	Formateur
Assisante paie	Assistante Paie
	assistante rh
Assistant	Assistant Chargé d'Etudes
Assistant administratif	Agent Administratif
	Employée Administrative
Assistant(e) de direction	assistante de direction
Assistant(e) RH	Assistant Ressources Humaines
Assistant(e) services généraux	assistant sce generaux
chargé d'informatique	Informaticien Opérationnel
Chargé de production	Chargé des Incentives
	technicien support production

h w
52

chargé de recrutement	Operateur de saisie
	Chargé de Recrutement
	Chargée de Recrutement
Chargé d'informatique	Technicien Informatique
	technicien reseau
Conseiller Client	Téléconseiller
	téléopérateur
Formateur	Consultante/Formatrice
	Formatrice interne
infirmière	Infirmière Diplômée d'Etat
Responsable de plateau	Responsable Opérationnel d'Act
Responsable de production	resp, d unité opérationnelle
	Responsable d'Unité Opérationn
Responsable d'équipe	Responsable Equipe
	Superviseur
Responsable métier	Coordinatrice Recrutement
	Juriste Social
	Responsable Systèmes & Réseaux
Responsable Qualité et Formation	responsable qualite
responsable service études	Responsable Etudes
responsable service formation	Resp. pole formation métier fo
	Resp. pole formation métier ma
	Consultant / Formateur

TechCity

NOUVEL INTITULE DE FONCTION	ANCIEN INTITULE DE FONCTION
Administrateur	Administrateur Informatique
formateur	Formateur
	Formateur (ice)
	Formateur (ice) Qualité
	Formateur Confirmé
	Formateur Qualité
Assistant (e) RH	Assistant(e) RH
Assistant administratif	Assistante Administratif
Assistant de production	Technicien Data
Chargé de production	Data Miner (Agent de maitrise)
Chargé de recrutement	Chargé de Recrutement
Chargé de RH	Assistante Ress Humaines (agent de maitrise)
	Assistante Ressources Humaines (agent de maitrise)
	Chargé du développement RH
Chargé d'informatique	Technicien de maintenance
Conseiller Client	Chargé de Clientèle
Coordinateur relations sociales	Responsable Relations sociales
Développeur	Développeur
	Développeur Confirmé
Responsable de plateau	Resp, Opérationnel de Compte
	Resp.plateau débutant

olef

h w
sw

Responsable de production	Responsable de Plateau
	Responsable de plateau
	Responsable de Production
	Responsable de Production Débu
	Responsable des opérations
Responsable d'équipe	Responsable Production
	Tech Manager
Responsable d'unité	Tech Manager Débutant
Responsable gestion données	Responsable de plateau Adjoint
Responsable métier	Dataminer (cadre)
	Chef de Projet
	Coordinateur (ice) Formation Compét
	Responsable de Projet
Responsable Qualité et Formation	Responsable IT et SG
	Coordinateur (ice) Qualité
	Resp, Qualité Client
	Resp. Qualité et Formation
	Resp. Qualité Formation Client
Responsable service RH	Responsable Qualité
	Responsable R,H, Site
Technicien conseil	Responsable R.H. Site
	Tech Sup Confir Multilingue
	Technicien junior
	Technicien junior bilingue
	Technicien Spécialiste
	Technicien Supérieur
	Technicien Support
	Technicien Support Bilingue
	Technicien Support Confirmé
	Technicien Support Junior

Teleperformance France

NOUVEL INTITULE DE FONCTION	ANCIEN INTITULE DE FONCTION
Administrateur	Administrateur réseau
	Administrateur Réseaux et Systèmes
	ADMINISTRATEUR TELECOM
Animateur qualité	
Animateur qualité formation	Conseiller (ère) Qualité
	Animateur(trice) de formation
Chargé de méthodes qualité	
Assistant administratif	Chargé(e) de Qualité
	Chargé(e) de Qualité Produit
Assistant Comptable	Hotesse d'accueil - Standardiste
Assistant(e) de direction	Aide comptable
	Assistant Comptable
Assistant(e) RH	Assistante de Direction
	Assistant(e) formation
	Assistant(e) RH
	Assistante (e) BURH

OKF h w SN

Assistant(e) services généraux	AGENT DE SECURITE
	Assistant(e) services généraux
Assistante Contrôleur de Gestion	Assistante Contrôleur de Gestion
Chargé de paie	Technicien(ne) paye
Chargé de production	Chargé de vigie
	Chargé des méthodes
	CHARGE LOGISTIQUE
	Chargé(e) Techno Production
	Dataminer
	GESTIONNAIRE DE TEMPS
	Planificateur(rice)
Chargé de recrutement	CHARGE DE RECRUTEMENT
	Chargé(e) des RH et du Recrutement
Chargé d'informatique	TECHNICIEN RESEAU
Comptable	Chef comptable
	Comptable
	COMPTABLE FOURNISSEURS
Conseiller Client	Chargé de clientèle
	Chargé(e) de Relation Clientèle
	Conseiller (ère) Qualité
	Conseiller clientèle
	Conseiller Qualité
	Enqueteur
	Opérateur de saisie
	Soutien Métier Appliqué
	Télé - collecteur (trice)
	Téléacteur
	Téléconseiller (e)
	Télérecouvreur
Contrôleur de Gestion	Contrôleur de Gestion
Développeur	DEVELOPPEUR
Formateur	Consultant Formateur
	Formateur
Responsable de plateau	Resp, d'Unité Fonctionnelle
	Resp, d'Unité Opérationnelle
	Resp, Unité Op, Production
	Responsable Unité Opérationnelle
Responsable de production	Program Manager Production
	Responsable de Production
	RESPONSABLE PRODUCTION
	RESPONSABLE PROGRAMME
Responsable d'équipe	Responsable d'équipe
	Responsable d'Equipe Technique
	Responsable Qualite
	Superviseur
Responsable Des Services Généraux	RESP,SERVICES GENERAUX
	Responsable Des Services Généraux
Responsable d'unité	Responsable de site
Responsable gestion données	Chargé d'opération
	Resp, Datamaning et Logistique

OKF

h w
SN

	RESPONSABLE PLANIFICATION
	JURISTE
	RESP FORMATION INGEN FINANCIERE
	RESP TEL ET LOG PROD
Responsable métier	Resp, de Formation
	Resp, Paie et Adm, du personnel
	Comptable
	Comptabilité fournisseur
Responsable Qualité et Formation	Resp, Qualité et Formation
	Responsable Méthodes et Qualité
	Responsable Qualité
Responsable service Administratif et Finance	Responsable Administratif et Finance
Responsable service informatique	Responsable Info et Telephonie
	RESPONSABLE SYSTEMES
Responsable service RH	Resp, Ressources humaines
Responsable d'unité	Chef de groupe
Technicien conseil	Technicien conseil

TPH Service Telecom

NOUVEL INTITULE DE FONCTION	ANCIEN INTITULE DE FONCTION
Administrateur	Administrateur
Animateur qualité	Soutien Formateur
Animateur qualité formation	Animateur(trice) de formation
	AQF confirmé (e)
Assistant (e) de Direction	Assistant (e) de Direction
Assistant administratif	Hotesse d'accueil
Assistant de production	Planificateur (ice)
	Soutien Opérationnel
Assistant(e) services généraux	Agent des Services généraux
Chargé de paie	Chargé (e) Adm du Personnel et Paie
	Chargé (e) Coordination Interne
	Chargé (e) de Planification
	Chargé (e) de Support Opérationnel
Chargé de production	Chargé (e) d'opérations
	Chargé (e) Planification Procédures
	Chargé (e) Remontée de Terrain
	Chargé (e) Sécurité des Opérations
	Planificateur (ice)
	Agent Administratif
	Agent courriers téléphonie
	Agent des Services généraux
Conseiller Client	Conseiller (ère) client, confirmé
	Conseiller (ère) clientèle
	Conseiller (ère) clientèle confirmé
	Conseiller (ère) clientèle exp,
Responsable Service RH	Responsable R,H,
Responsable de production	Resp, Opérations et Pilotage
Responsable d'équipe	Resp, Equipe Confirmé (e)
	Responsable d'équipe

OKF h lw SN

	Responsable Equipe Confirmé (e)
Responsable gestion données	Responsable Support Data
Responsable métier	Analyste Développeur
	Responsable Recrutement
Responsable Plateau	RPA
Responsable Plateau	RPA confirmé (e)
Responsable Qualité et Formation	Responsable Formation & Qualité
Responsable service informatique	Resp, Systèmes d'informations
	Responsable Info et Telephonie
	Responsable Informatique
Responsable service	Resp, Administration du Site

TP Midi-Aquitaine

NOUVEL INTITULE DE FONCTION	ANCIEN INTITULE DE FONCTION
Administrateur	Administrateur de réseaux inf.
	Administrateur Système
Animateur qualité formation	Formateur produit
	Formatrice interne
Animateur qualité formation	animateur de formation
Assistant administratif	Agent Administratif
	Assistante Administrative
	Assistante courrier
	Opérateur de saisie
	Responsable courrier
	Standardiste - Assistante poly
	Standardiste polyvalente
Assistant Comptable	Aide Comptable
Assistant de production	Assistant de gestion
	Assistant planification
	Assistante de planification
	Assistante gestion et planific
Assistant Paie	Assistante Paie
Assistant(e) RH	Assistant Adm. Paie
	Assistant Recrutement et Plani
	Assistant Ressources Humaines
	Assistante Formatrice
Assistant(e) services généraux	Agent de Maintenance et d' Ent
	Agent d'Entretien
	Personnel d'entretien
Chargé de formation	Chargée de la Formation Prof.
	Chargée gestion adm formation
Chargé de production	Chargé de reporting
chargé de recrutement	Chargé de Recrutement
	Chargée de Recrutement
Chargé de RH	assistante gestion du personne
Chargé d'informatique	Administrateur Bases de Donnée
	Chargé Sécurité Systèmes Infor
	Informaticien Opérationnel
	Informaticienne opérationnel

OKF

4 W
SWI

	Technicien Informatique
Conseiller Client	Chargé(e) de Relation Clientèl
	CONSEILLER (E) COMMERCIAL (E)
	CONSEILLER COMMERCIAL NIVEAU 1
	CONSEILLER COMMERCIAL NIVEAU 2
	Téléconseiller
Conseiller Client	CONSEILLER COMMERCIAL NIVEAU 1
	Téléconseiller
Developpeur	Développeur Informatique
Formateur	Formateur
	Formateur interne
	Formateur interne Management
Responsable de plateau	Account Manager
	Responsable Opérationnel d'Act
	Responsable Opérationnel Plate
Responsable de production	Responsable Business Unit
Responsable d'équipe	Responsable d'équipe
	Responsable Equipe
	Superviseur
Responsable gestion données	Responsable Cellule Planificat
Responsable métier	Adjointe au RRH
	Chargé d'Etudes
	Chargée de clientèle
	Chargée de COMPLIANCE
	Chargée d'étude
	Chef de Projets
	Resp. pole formation produit a
	Responsable de Recrutement
responsable service généraux	Gestionnaire Moyens Généraux
	Gestionnaire Svces Généraux
Responsable service informatique	Responsable I.O.S
	Responsable Informatique
Responsable service RH	Responsable des Ressources Hum

TP Nord

NOUVEL INTITULE DE FONCTION	ANCIEN INTITULE DE FONCTION
formateur	Formateur
	Formateur Confirmé
Assistante	Assistante
chargé de recrutement	Chargé de Recrutement
Chargé d'informatique	Technicien Informatique
	Technicien Informatique Opérat
Conseiller Client	HOTLINER
	Téléconseiller
	Téléconseiller (e)
	Téléconseiller confirmé
	Téléconseiller référent
Responsable de plateau	Responsable de Production Conf
	Responsable Production
Responsable de production	Responsable des opérations

OKF

h
low
SN

Responsable d'équipe	Superviseur
	Superviseur Confirmé
Responsable métier	Resp. paye et administration
Responsable service RH	Responsable Ress. Humaines

Annexe 2

Concordance des classifications/fonctions – filière production

Conseiller Client

Ancien référentiel de classifications/fonctions			Nouveau référentiel de classifications/fonctions			
Société d'origine	Métier	Statut	Echelon/Niveau/Coefficient	Métier	Statut	Coefficient CCN
TPF	CRC - téléconseiller - téléenquêteur - téléacteur - téléprospecteur	Employé	A1	Conseiller Client débutant	Employé	130
		Employé	A2	Conseiller Client	Employé	140
		Employé	A3	Conseiller Client confirmé	Employé	150
Cash	Conseiller client	Employé	B1	Conseiller Client	Employé	140
		Employé	B2	Conseiller Client Confirmé	Employé	150
		Employé	B3	Conseiller Client Référent	Employé	160
TPHST	Chargé de clientèle - télécollecteur - télécouvreur	Employé	A1	Conseiller Client débutant	Employé	130
		Employé	A2	Conseiller Client	Employé	140
		Employé	A3	Conseiller Client confirmé	Employé	150
TPMA	Conseiller Clientèle	Employé	160 - Conseiller Clientèle	Conseiller Client débutant	Employé	130
		Employé	170 - CC confirmé	Conseiller Client Confirmé	Employé	150
		Employé	190 - CC expert	Conseiller Client Référent	Employé	160
Communicator	Agent Courrier Téléphone	Employé	160 - Agent courrier téléphone	Conseiller Client débutant	Employé	130
		Employé	130	Conseiller Client débutant	Employé	130
		Employé	140	Conseiller Client	Employé	140
Infomobile	Téléconseiller - Téléopérateur	Employé	145	Conseiller Client confirmé	Employé	150
		Employé	120	Conseiller Client débutant	Employé	130
		Employé	130	Conseiller Client	Employé	140
	Téléconseiller Téléopérateur	Employé	140	Conseiller Client confirmé	Employé	150
		Employé	120	Conseiller Client débutant	Employé	130
		Employé	130	Conseiller Client	Employé	140
	Téléopérateur	Employé	140	Conseiller Client débutant	Employé	130
		Employé	130	Conseiller Client débutant	Employé	130
		Employé	140	Conseiller Client	Employé	140
		Employé	150	Conseiller Client	Employé	140
		Employé	160	Conseiller Client confirmé	Employé	150
		Employé	170	Conseiller Client confirmé	Employé	150

OKF
52-
4

TPRA	Téléconseiller	Employé	150	Conseiller Client débutant	Employé	Echelon I	130
		Employé	160	Conseiller Client	Employé	Echelon II	140
		Employé	170 - confirmé	Conseiller Client confirmé	Employé	Echelon III	150
		Employé	180 - référent	Conseiller Client Référent	Employé	Echelon IV	160
TP NORD	Téléconseiller	Employé	120	Conseiller Client débutant	Employé	Echelon I	130
		Employé	130	Conseiller Client débutant	Employé	Echelon I	130
		Employé	140	Conseiller Client	Employé	Echelon II	140
		Employé	150 - confirmé	Conseiller Client confirmé	Employé	Echelon III	150
Ex La Redoute	Conseiller Commercial	Employé	170 - référent	Conseiller Client Référent	Employé	Echelon IV	160
		Employé	Niveau d'entrée	Conseiller Client débutant	Employé	Echelon I	130
		Employé	Niveau I - 190 CCN VAD	Conseiller Client	Employé	Echelon II	140
		Employé	Niveau II - 190 CCN VAD	Conseiller Client confirmé	Employé	Echelon III	150
Sociétés de l'UES Teleperformance*	Téléconseiller	Employé	120	Conseiller Client débutant	Employé	Echelon I	130
		Employé	130	Conseiller Client	Employé	Echelon II	140

* recrutements postérieurs au 01/01/2009

Technicien Conseil**

Ancien référentiel de classifications/fonctions				Nouveau référentiel de classifications/fonctions			
Société d'origine	Métier	Statut	Echelon/Niveau/Coefficient	Métier	Statut	Echelon	Coefficient CCN
Tech City	Technicien Support	Employé	Technicien Débutant 250	Technicien Conseil Débutant	Employé	Echelon I	135
		Employé	Technicien Junior 275	Technicien Conseil Junior	Employé	Echelon I	145
		Employé	Technicien Support 310	Technicien Conseil	Employé	Echelon II	155
		Employé	Technicien Confirmé 355	Technicien Conseil confirmé	Employé	Echelon II	165
		Employé	Technicien Supérieur 400	Technicien Conseil Supérieur	Employé	Echelon III	175
TPF	Technicien Conseil	Employé	B1	Technicien Conseil	Employé	Echelon I	135
		Employé	B2	Technicien Conseil	Employé	Echelon II	145
		Employé	B3	Technicien Conseil	Employé	Echelon III	155

Responsable d'équipe

Ancien référentiel de classifications/fonctions				Nouveau référentiel de classifications/fonctions			
Société d'origine	Métier	Statut	Echelon/Niveau/Coefficient	Métier	Statut	Echelon	Coefficient CCN
TPF	Superviseur - responsable d'équipe	AM	C1	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
		AM	C2	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
		AM	C3	Responsable d'équipe confirmé	AM	Echelon II	220
	Chef de groupe / Responsable de site	AM	D1	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
Cash	Superviseur	AM	D2	Responsable d'équipe confirmé	AM	Echelon II	220
		AM	D3	Responsable d'équipe confirmé	AM	Echelon II	220
		AM	C1	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
		AM	C2	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
TPHST	RE	AM	C3	Responsable d'équipe confirmé	AM	Echelon II	220
		AM	RE 220	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
		AM	RE Confirmé 230	Responsable d'équipe confirmé	AM	Echelon II	220
		Employé	160	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
TPMA	Superviseur	Employé	170	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
		Employé	190	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
		AM	200	Responsable d'équipe confirmé	AM	Echelon II	220
		Employé	160	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
Communicator	Superviseur	Employé	170	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
		Employé	190	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
		AM	200	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
		AM	220	Responsable d'équipe confirmé	AM	Echelon II	220
TP NORD	Superviseur	AM	200	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
		AM	220	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
		AM	400	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
		AM	450	Responsable d'équipe confirmé	AM	Echelon II	220
Tech City	Technicien Manager	AM	200	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
		AM	220	Responsable d'équipe	AM	Echelon II	220
		AM	400	Responsable d'équipe	AM	Echelon I	200
		AM	450	Responsable d'équipe confirmé	AM	Echelon II	220

[Handwritten signature and initials]

Responsable de plateau

Ancien référentiel de classifications/fonctions				Nouveau référentiel de classifications/fonctions			
Société d'origine	Métier	Statut	Echelon/Niveau/Coefficient	Métier	Statut	Echelon	Coefficient CCN
TPF	RUO	AM	F1	Responsable de Plateau	Cadre	Echelon I	280
		AM	F2	Responsable de Plateau	Cadre	Echelon I	280
		Cadre	G	Responsable de Plateau	Cadre	Echelon I	280
Cash	Responsable des opérations	AM	F1	Responsable de Plateau	Cadre	Echelon I	280
		AM	F2	Responsable de Plateau	Cadre	Echelon I	280
TPMA	Responsable opérationnel de plateau	AM	230	Responsable de Plateau	Cadre	Echelon I	280
Infomobile	Responsable opérationnel	AM	230	Responsable de Plateau	Cadre	Echelon I	280
		AM	240	Responsable de Plateau	Cadre	Echelon I	280
		AM	250	Responsable de Plateau	Cadre	Echelon I	280
		AM	260	Responsable de Plateau	Cadre	Echelon I	280
TPRA	Type de poste inexistant						
TP NORD	Responsable de plateau	Cadre	300	Responsable de Plateau	Cadre	Echelon I	280
Comunicator	Responsable de production	AM	260	Responsable de Plateau	Cadre	Echelon I	280
TPHST	Responsable de plateau	Cadre	280	Responsable de Plateau	Cadre	Echelon I	280
		Cadre	300	Responsable de Plateau confirmé	Cadre	Echelon II	300
Tech City	Responsable de plateau	AM	500	Responsable de Plateau	Cadre	Echelon I	280
		Cadre	I.1.95	Responsable de Plateau	Cadre	Echelon I	280
		Cadre	I.2.100	Responsable de Plateau confirmé	Cadre	Echelon II	300

[Handwritten signatures and initials: OKF, SN, LN]