

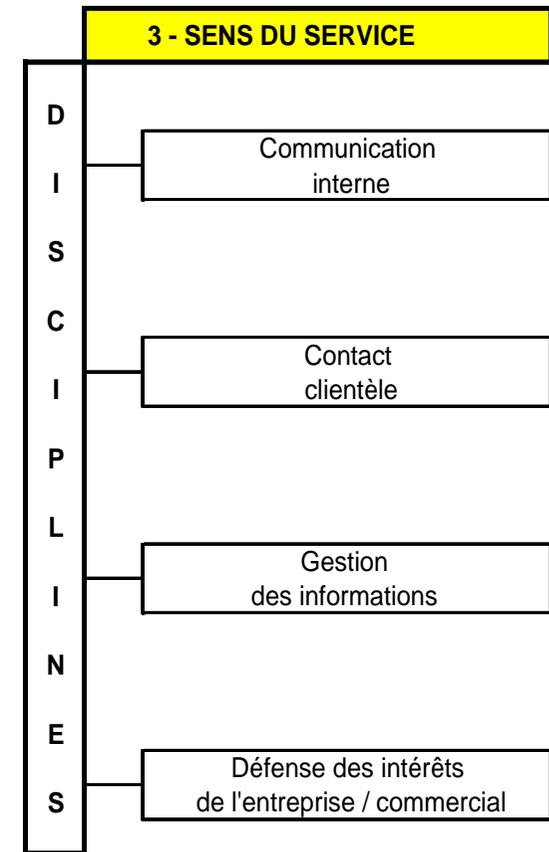
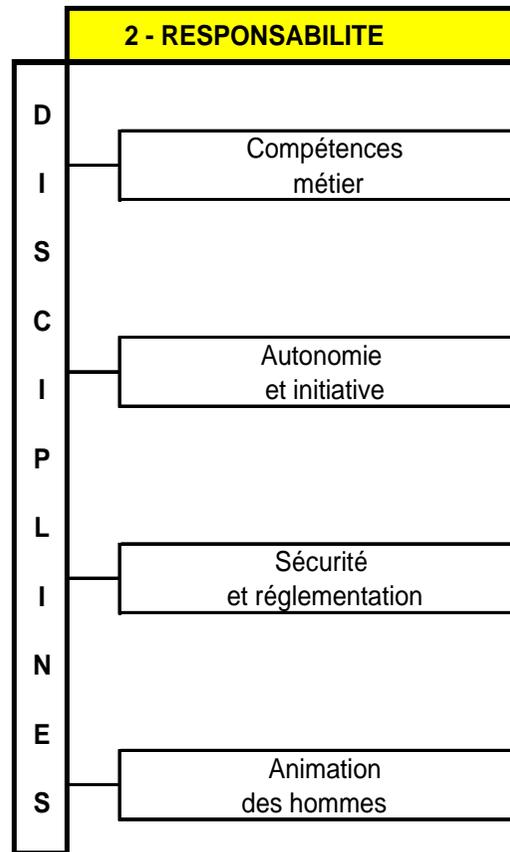
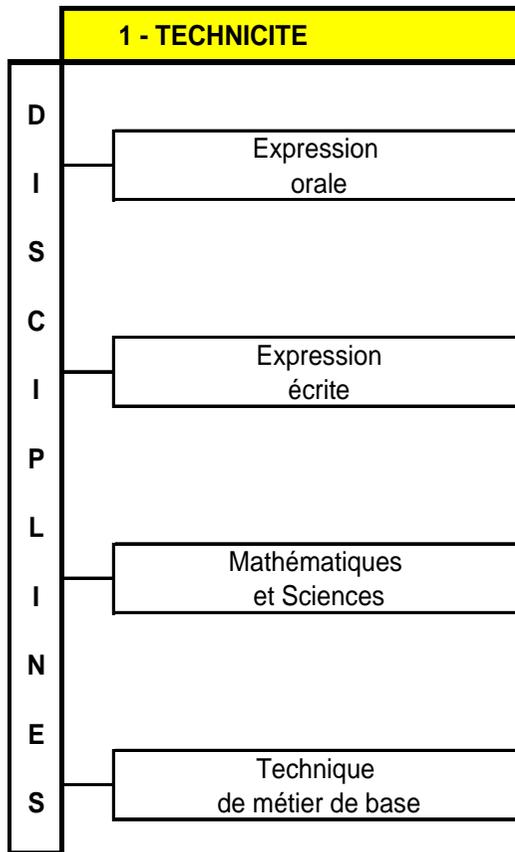
## **GRILLE DES CLASSIFICATIONS DU PERSONNEL**

### **ANNEXE I: GUIDE DE CRITERES CLASSANTS**

**Agents et Techniciens**

**Agents de Maîtrise \***

\*Certaines rubriques indiquées par une \* ne concernent pas le personnel administratif



Chaque critère comporte 4 disciplines classées de A à D (certaines d'entre elles peuvent ne pas être renseignées). Ces disciplines sont déclinées de A vers D au fur et à mesure que l'on s'élève dans la classification. Ce système permet d'attribuer un coefficient à tous les salariés.

# SOMMAIRE

## CRITERES CLASSANTS

Technicité	page	4
Responsabilité	page	5
Sens du service	page	6

## FICHES

<b>Agent/Employé/Technicien</b>	}	Niveau 1 - échelon 1	page	7
		Niveau 1 - échelon 2	page	8
		Niveau 2 - échelon 1	page	9
		Niveau 2 - échelon 2	page	10
		Niveau 3 - échelon 1	page	11
		Niveau 3 - échelon 2	page	12
		Niveau 3 - échelon 3	page	13
		Niveau 4 - échelon 1	page	14
		Niveau 4 - échelon 2	page	15
<b>Agents de Maîtrise</b>	}	Niveau 5 - échelon 1	page	16
		Niveau 5 - échelon 2	page	17
		Niveau 5 - échelon 3	page	18
		Niveau 6 - échelon 1	page	19
		Niveau 6 - échelon 2	page	20

## TECHNICITE

### Expression orale

<b>A</b>	Niveau d'études primaires, vocabulaire simple.
<b>B</b>	Niveau d'études primaires ou secondaires, vocabulaire courant. S'efforce d'être compris.
<b>C</b>	Niveau d'études secondaires, vocabulaire étendu. Capable de reformuler une proposition. Expression facile, bonne élocution.
<b>D</b>	Niveau d'études supérieures, vocabulaire riche, dialogue aisé et empathie.

### Mathématiques et Sciences

<b>A</b>	Notions de base de calcul (quatre opérations), quelques connaissances théoriques (système métrique, géométrie). Capable de réaliser des schémas d'exécution simples*.
<b>B</b>	Maîtrise des calculs courants (pourcentage, règle de trois, algèbre, équation du premier degré). Connaissances niveau d'études secondaires en physique et chimie*.
<b>C</b>	Résolution de problèmes > raisonnements abstraits. Connaissances en physique,* mécanique* et chimie.* Usage de tableurs, fonctions, courbes et statistiques.
<b>D</b>	Bonne maîtrise des mathématiques appliquées dont trigonométrie,* lois de la physique* et de la mécanique*. Usage du diagramme de l'air humide*. Notions de thermodynamique et d'hydraulique*.

\* Ne concerne pas le personnel administratif

### Expression écrite

<b>A</b>	Niveau d'études primaires, de nombreuses fautes et approximations, ignorance des règles d'accord et de la conjugaison.
<b>B</b>	Niveau d'études primaires ou secondaires. Connaissances de base acquises, écrire un français correct. Rapports et notes à relire par la hiérarchie avant envoi Clients/Entreprise.
<b>C</b>	Niveau d'études secondaires, maîtrise courante du français écrit. Capable de rédiger des rapports ou des notes pouvant être transmis aux Clients/Entreprise.
<b>D</b>	Niveau d'études supérieures, maîtrise correcte du français écrit, facilité de rédaction. Rapports, notes et courriers transmis directement aux Clients/Entreprise

### Technique du métier de base

<b>A</b>	Connaissances théoriques de base d'un métier. Débutant ou peu d'expérience.
<b>B</b>	Bonnes connaissances d'un métier (théorie et pratique). Expérience de quelques années.
<b>C</b>	Maîtrise d'un métier corroborée par une expérience de plusieurs années.
<b>D</b>	Maîtrise d'un métier et appréhension ou connaissance de tous les métiers techniques de la profession.

## RESPONSABILITE

### Compétences métier

<b>A</b>	Exécute des tâches élémentaires sous contrôle de la hiérarchie
<b>B</b>	Peut travailler seul dans la discipline selon planning. Exécute des dépannages de premier niveau. Peut faire des relevés d'installation.
<b>C</b>	Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Compétent dans plusieurs disciplines. Peut faire un devis et suivre des travaux.
<b>D</b>	Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Capable d'expertise dans la profession. Peut rédiger un cahier des charges de travaux.

### Sécurité et réglementation

<b>A</b>	Respecte selon consignes et modes opératoires les contraintes du poste de travail.
<b>B</b>	Respecte et connaît les consignes du site. Possède des notions de réglementation, d'hygiène et de sécurité.
<b>C</b>	Connait les obligations en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail. Respecte et fait respecter les consignes.
<b>D</b>	Connait les disciplines concernant l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail. Evalue les risques avec capacité de décision et de proposition. Respecte et fait respecter les consignes.

\* Ne concerne pas le personnel administratif

### Autonomie et initiative

<b>A</b>	Exécute le travail selon les modes opératoires. Rend compte des difficultés rencontrées. Le poste ne demande pas d'initiative.
<b>B</b>	Exécute les prestations de maintenance selon processus et planning*. Prend des initiatives en cas d'incident, rend compte.
<b>C</b>	Est autonome dans l'organisation du travail. Gère les opérations de maintenance et de dépannage selon planning et nécessités.
<b>D</b>	A un champ d'initiative et d'autonomie dans l'exécution du travail. Possède une capacité de proposition et d'innovation.

### Animation des hommes

<b>A</b>	Encadre un ou deux agents. Remet les consignes et les ordres de travaux.
<b>B</b>	Encadre plusieurs agents ou techniciens. Remet des consignes, des ordres de travaux et de dépannage. Suit et contrôle les exécutions.
<b>C</b>	Manage plusieurs agents ou techniciens. Suit les sous-traitants. Capable de mener un entretien.
<b>D</b>	Manage plusieurs équipes. Suit les sous-traitants. Participe aux embauches et capable de former les débutants.

## SENS DU SERVICE

### Communication interne

<b>A</b>	Sait rendre compte dans le cadre du travail confié.
<b>B</b>	Rend compte en général. Peut accueillir un collègue.
<b>C</b>	Rend compte et présente des suggestions. Donne les consignes. Entretient la communication ascendante et descendante.
<b>D</b>	Entretient et anime la communication ascendante et descendante. Relate les éventuels problèmes avec objectivité. Présente des suggestions argumentées.

### Gestion des informations

<b>A</b>	Sait recevoir les informations et poser des questions
<b>B</b>	Sait recevoir les informations et les restituer aux collaborateurs. Pose des questions pertinentes.
<b>C</b>	Collabore à la gestion des informations. Oriente et classe les informations pour les utiliser ou les restituer. Pose des questions pertinentes pour améliorer les prestations.
<b>D</b>	Maîtrise de la gestion des informations.

### Contact clientèle

<b>A</b>	Relations limitées aux occupants, prise en compte des demandes.
<b>B</b>	Relations avec les occupants et les représentants des clients, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat.
<b>C</b>	Relations avec tous les interlocuteurs d'un site, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat.
<b>D</b>	Représente la société vis à vis de tous les interlocuteurs de la clientèle.

### Défense des intérêts de l'entreprise / commercial

<b>A</b>	Conscient de représenter l'entreprise vis à vis des tiers.
<b>B</b>	Représente l'entreprise vis à vis des tiers et défend ses intérêts en alertant la hiérarchie.
<b>C</b>	Soucieux de promouvoir l'image de marque de l'entreprise. Capable de déceler et de proposer des valeurs ajoutées à nos prestations.
<b>D</b>	Se comporte comme un Responsable

**CLASSIFICATION****AGENT D'EXECUTION**

Catégorie Agent - Employé - Technicien

NIVEAU 1

**COEFFICIENT**

Echelon 1

L'emploi consiste dans l'exécution des tâches élémentaires, répétitives, simples et analogues, sans formation préalable.

Compréhension de tâches simples, susceptibles d'être acquises par une formation de courte durée et permettant leur réalisation.

**TECHNICITE**

Expression orale	A	Niveau d'études primaires, vocabulaire simple.
Expression écrite	A	Niveau d'études primaires, de nombreuses fautes, ignorance des règles d'accord et de la conjugaison.
Mathématiques	A	Notions de base de calcul (quatre opérations). Quelques connaissances théoriques (système métrique, géométrie). Capable de réaliser des schémas d'exécution simples*.
Sciences		
Technique du métier de base		Sans objet

Activité dirigée et organisée par la hiérarchie dans le cadre de consignes précises à suivre obligatoirement. Contrôle permanent de la hiérarchie.

**RESPONSABILITE**

Compétence métier	A	Exécute des tâches élémentaires sous contrôle de la hiérarchie
Autonomie Initiative	A	Exécute le travail selon les modes opératoires, rend compte des difficultés rencontrées. Le poste ne demande pas d'initiative.
Sécurité et Réglementation	A	Respecte selon consignes et modes opératoires les contraintes du poste de travail.
Animation des hommes		Sans objet

Rend compte dans le cadre du travail confié. Entretien des relations limitées aux occupants. Prise en compte des demandes.

**SENS DU SERVICE**

Communication interne	A	Sait rendre compte dans le cadre du travail confié.
Contact clientèle	A	Relations limités aux occupants, prise en compte des demandes.
Gestion des informations	A	Sait recevoir les informations et poser des questions.
Défense intérêts entreprise/commercial		Sans objet

\* Ne concerne pas le personnel administratif

**CLASSIFICATION****AGENT D'EXECUTION**

Catégorie Agent - Employé - Technicien

NIVEAU 1 **COEFFICIENT** Echelon 2

L'emploi consiste dans l'exécution des tâches élémentaires, répétitives, simples et analogues, le niveau de formation est celui de la scolarité obligatoire ou son équivalent acquis par expérience.

Maîtrise de techniques professionnelles simples susceptibles d'être acquises par une formation de courte durée et permettant la réalisation de tâches ponctuelles simples.

Activité organisée et dirigée par la hiérarchie dans le cadre de consignes précises à suivre obligatoirement. Contrôle régulier de la hiérarchie.

Rend compte dans le cadre du travail confié. Entretient des relations limitées aux occupants. Prise en compte des demandes.

**TECHNICITE**

Expression orale	A	Niveau d'études primaires, vocabulaire simple.
Expression écrite	A	Niveau d'études primaires, de nombreuses fautes, ignorance des règles d'accord et de la conjugaison.
Mathématiques		Notions de base de calcul (quatre opérations). Quelques connaissances théoriques (système métrique, géométrie). Capable de réaliser des schémas d'exécution simples*.
Sciences	A	
Technique du métier de base	A	Connaissances théoriques de base d'un métier. Débutant ou peu d'expérience dans le métier.

**RESPONSABILITE**

Compétence métier	A	Exécute des tâches élémentaires sous contrôle de la hiérarchie.
Autonomie Initiative	A	Exécute le travail selon les modes opératoires, rend compte des difficultés rencontrées. Le poste ne demande pas d'initiative.
Sécurité et Réglementation	A	Respecte selon consignes et modes opératoires les contraintes du poste de travail.
Animation des hommes		Sans objet.

**SENS DU SERVICE**

Communication interne	A	Sait rendre compte dans le cadre du travail confié.
Contact clientèle	A	Relations limités aux occupants, prise en compte des demandes.
Gestion des informations	A	Sait recevoir les informations et poser des questions.
Défense intérêts entreprise/commercial		Sans objet

\* Ne concerne pas le personnel administratif

**CLASSIFICATION**

AGENT DE MAINTENANCE - AGENT DES SERVICES

AGENT DES SERVICES ADMINISTRATIFS

Catégorie Agent - Employé - Technicien

NIVEAU 2 **COEFFICIENT** Echelon 1

L'emploi consiste à réaliser et exécuter un travail qualifié et des opérations variées, exigeant un acquis et une spécialité professionnelle.

Une certaine maîtrise de plusieurs techniques professionnelles permettant la réalisation de tâches dans le cadre d'un processus technique organisé et pouvant faire appel à l'initiative professionnelle individuelle.

Activité dirigée par la hiérarchie de telle sorte que le titulaire du poste peut être amené à prendre certaines initiatives requises pour la bonne exécution de ses missions. Contrôle régulier de la hiérarchie sur les conditions d'exécution des tâches et sur leur réalisation.

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. Relations avec les occupants et les représentants du client. Prise en compte et restitution des demandes. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

**TECHNICITE**

Expression orale	B	Niveau d'études primaires ou secondaires, vocabulaire courant. S'efforce d'être compris.
Expression écrite	A	Niveau d'études primaires, de nombreuses fautes et approximations, ignorance des règles d'accord et de la conjugaison.
Mathématiques	A	Notions de base de calcul (quatre opérations). Quelques connaissances théoriques (système métrique, géométrie). Capable de réaliser des schémas d'exécution simples*.
Sciences	A	
Technique du métier de base	B	Bonnes connaissances d'un métier (théorie et pratique). Expérience de quelques années.

**RESPONSABILITE**

Compétence métier	B	Peut travailler seul dans la discipline selon planning. Exécute les dépannages de premier niveau*. Peut faire des relevés d'installation*.
Autonomie Initiative	B	Exécute les prestations de maintenance selon processus et planning*. Prend des initiatives en cas d'incident, rend compte.
Sécurité et Réglementation	A	Respecte selon consignes et modes opératoires les contraintes du poste de travail.
Animation des hommes		Sans objet

**SENS DU SERVICE**

Communication interne	B	Rend compte en général. Peut accueillir un collègue.
Contact clientèle	B	Relations avec les occupants et les représentants des clients, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat.
Gestion des informations	A	Sait recevoir les informations et poser des questions.
Défense intérêts entreprise/commercial	A	Conscient de représenter l'entreprise vis à vis des tiers.

\* Ne concerne pas le personnel administratif

**CLASSIFICATION**

AGENT DE MAINTENANCE - AGENT DES SERVICES

AGENT DES SERVICES ADMINISTRATIFS

Catégorie Agent - Employé - Technicien

NIVEAU 2 **COEFFICIENT** Eche Ion 2

L'emploi exige l'exécution d'opérations plus complexes qu'il faut combiner ou associer entre elles pour atteindre l'objectif fixé.

Bonne maîtrise de plusieurs techniques professionnelles permettant la réalisation de tâches ponctuelles spécialisées et des opérations de vérification formalisées pouvant aller, pour les emplois concernés jusqu'au dépannage d'urgence à distance ou sur site.

Activité assistée par la hiérarchie. Le cas échéant, le titulaire exerce son activité dans le cadre d'un travail d'équipe coordonné afin notamment que la permanence du service soit assurée. Le titulaire peut prendre des initiatives requises pour la bonne exécution de ses missions. Contrôle régulier de la hiérarchie sur les conditions de réalisation des tâches et des objectifs.

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. Relations avec les occupants et les représentants du client. Prend en compte et restitue les demandes. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

**TECHNICITE**

Expression orale	B	Niveau d'études primaires ou secondaires, vocabulaire courant. S'efforce d'être compris.
Expression écrite	A	Niveau d'études primaires, de nombreuses fautes et approximations, ignorance des règles d'accord et de la conjugaison.
Mathématiques	A	Notions de base de calcul (quatre opérations). Quelques connaissances théoriques (système métrique, géométrie). Capable de réaliser des schémas d'exécution simples*.
Sciences	A	
Technique du métier de base	B	Bonnes connaissances d'un métier (théorie et pratique). Expérience de quelques années.

**RESPONSABILITE**

Compétence métier	B	Peut travailler seul dans la discipline selon planning. Exécute les dépannages de premier niveau*. Peut faire des relevés d'installation*.
Autonomie Initiative	B	Exécute les prestations de maintenance selon processus et planning*. Prend des initiatives en cas d'incident, rend compte.
Sécurité et Réglementation	B	Respecte et connaît les consignes du site. Possède des notions de réglementation, d'hygiène et de sécurité.
Animation des hommes		Sans objet.

**SENS DU SERVICE**

Communication interne	B	Rend compte en général. Peut accueillir un collègue.
Contact clientèle	B	Relations avec les occupants et les représentants des clients, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat.
Gestion des informations	B	Sait recevoir les informations et les restituer aux collaborateurs. Pose des questions pertinentes.
Défense intérêts entreprise/commercial	A	Conscient de représenter l'entreprise vis à vis des tiers.

\* Ne concerne pas le personnel administratif

**CLASSIFICATION**

AGENT TECHNIQUE DE MAINTENANCE

AGENT TECHNIQUE DES SERVICES

AGENT TECHNIQUE ADMINISTRATIF

Catégorie Agent - Employé - Technicien

NIVEAU 3 **COEFFICIENT** Echelon 1

L'emploi exige la gestion de son activité sous le contrôle régulier de la hiérarchie et une implication dans la coordination du travail d'une équipe.

L'emploi nécessite une expérience professionnelle confirmée et de satisfaire aux critères suivants :

Maîtrise d'une technique professionnelle permettant la réalisation de missions en adaptant cette maîtrise aux nécessités de fonctionnement.

La réalisation des missions peut éventuellement intégrer l'assistance ponctuelle d'un ou plusieurs collaborateurs de niveau inférieur dont l'activité est animée par le titulaire. Contrôle régulier de la hiérarchie sur la conformité des réalisations par rapport aux procédures, à leurs adaptations et aux objectifs.

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. Relations avec les occupants et les représentants du client. Prise en compte et restitution des demandes. Sait recevoir des informations et les restituer aux collaborateurs. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

**TECHNICITE**

Expression orale	B	Niveau d'études primaires ou secondaires, vocabulaire courant. S'efforce d'être compris.
Expression écrite	B	Niveau d'études primaires ou secondaires. Connaissances de base acquises, écrire un français correct. Rapports et notes à relire avant envoi aux Clients / Entreprise.
Mathématiques	B	Maîtrise des calculs courants (pourcentage, règle de trois, algèbre équation du premier degré). Connaissances niveau d'études secondaires en physique et chimie*.
Sciences		
Technique du métier de base	B	Bonnes connaissances d'un métier (théorie et pratique). Expérience de quelques années.

**RESPONSABILITE**

Compétence métier	B	Peut travailler seul dans la discipline selon planning. Exécute les dépannages de premier niveau*. Peut faire des relevés d'installation*.
Autonomie Initiative	B	Exécute les prestations de maintenance selon processus et planning*. Prend des initiatives en cas d'incident, rend compte.
Sécurité et Réglementation	B	Respecte et connaît les consignes du site. Possède des notions de réglementation, d'hygiène et de sécurité.
Animation des hommes	A	Encadre un ou deux agents. Remet les consignes et les ordres de travaux.

**SENS DU SERVICE**

Communication interne	B	Rend compte en général. Peut accueillir un collègue.
Contact clientèle	B	Relations avec les occupants et les représentants des clients, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat.
Gestion des informations	B	Sait recevoir les informations et les restituer aux collaborateurs. Pose des questions pertinentes.
Défense intérêts entreprise/commercial	A	Conscient de représenter l'entreprise vis à vis des tiers.

\* Ne concerne pas le personnel administratif

**CLASSIFICATION**

AGENT TECHNIQUE DE MAINTENANCE

AGENT TECHNIQUE DES SERVICES

AGENT TECHNIQUE ADMINISTRATIF

Catégorie Agent - Employé - Technicien

NIVEAU 3 **COEFFICIENT** Echelon 2

L'emploi exige la gestion son activité sous le contrôle régulier de la hiérarchie et à l'implication dans la coordination du travail d'une équipe.

L'emploi nécessite une expérience professionnelle confirmée et de satisfaire aux critères suivants :

Une bonne maîtrise d'une technique professionnelle formalisée, élaborée permettant la conception et la réalisation d'une mission nécessitant la connaissance de domaines différents.

La réalisation des missions peut intégrer l'assistance, ponctuelle ou régulière, d'un ou plusieurs collaborateurs de niveau inférieur dont l'activité est animée par le titulaire. Contrôle régulier de la hiérarchie sur l'opportunité des mesures à mettre en œuvre et sur la cohérence des réalisations.

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. Relations avec les occupants et les représentants du client. Prise en compte et restitution des demandes. Sait recevoir des informations et les restituer aux collaborateurs. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

Expression orale	B	Niveau d'études primaires ou secondaires, vocabulaire courant. S'efforce d'être compris.
Expression écrite	B	Niveau d'études primaires ou secondaires. Connaissances de base acquises, écrire un français correct. Rapports et notes à relire avant envoi aux Clients / Entreprise.
Mathématiques	B	Maîtrise des calculs courants (pourcentage, règle de trois, algèbre équation du premier degré). Connaissances niveau d'études secondaires en physique et chimie*.
Sciences	B	
Technique du métier de base	C	Maîtrise d'un métier corroborée par une expérience de plusieurs années.

**RESPONSABILITE**

Compétence métier	B	Peut travailler seul dans la discipline selon planning. Exécute les dépannages de premier niveau*. Peut faire des relevés d'installation*.
Autonomie Initiative	B	Exécute les prestations de maintenance selon processus et planning*. Prend des initiatives en cas d'incident, rend compte.
Sécurité et Réglementation	B	Respecte et connaît les consignes du site. Possède des notions de réglementation, d'hygiène et de sécurité.
Animation des nommes	A	Encadre un ou deux agents. Remet les consignes et les ordres de travaux.

**SENS DU SERVICE**

Communication interne	B	Rend compte en général. Peut accueillir un collègue.
Contact clientèle	B	Relations avec les occupants et les représentants des clients, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat.
Gestion des informations	B	Sait recevoir les informations et les restituer aux collaborateurs. Pose des questions pertinentes.
Défense intérêts entreprise/commercial	B	Représente l'entreprise vis-à-vis des tiers et défend ses intérêts en alertant la hiérarchie.

\* Ne concerne pas le personnel administratif

**CLASSIFICATION**

AGENT TECHNIQUE DE MAINTENANCE

AGENT TECHNIQUE DES SERVICES

AGENT TECHNIQUE ADMINISTRATIF

Catégorie Agent - Employé - Technicien

NIVEAU 3 **COEFFICIENT** Echelon 3

L'emploi exige un bon niveau de connaissances techniques ainsi qu'une expérience professionnelle confirmée de plusieurs années dans des fonctions correspondant à ce niveau.

Une très bonne maîtrise d'une technique professionnelle complexe, formalisée, élaborée permettant la conception et la réalisation d'une mission nécessitant la connaissance de domaines différents.

La réalisation des missions peut intégrer l'assistance régulière d'un ou plusieurs collaborateurs de niveau inférieur dont l'activité est organisée et animée par le titulaire. Contrôle de la hiérarchie sur l'opportunité des mesures à mettre en œuvre et sur la cohérence des réalisations. Peut également être amené à seconder son supérieur hiérarchique.

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. A des relations avec les occupants et les représentants du client. Prend en compte et restitue des demandes. Sait recevoir des informations et les restituer aux collaborateurs. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

**TECHNICITE**

Expression orale	B	Niveau d'études primaires ou secondaires, vocabulaire courant. S'efforce d'être compris.
Expression écrite	B	Niveau d'études primaires ou secondaires. Connaissances de base acquises, écrire un français correct. Rapports et notes à relire avant envoi aux Clients / Entreprise.
Mathématiques	B	Maîtrise des calculs courants (pourcentage, règle de trois, algèbre équation du premier degré). Connaissances niveau d'études secondaires en physique et chimie*.
Sciences	B	Maîtrise des calculs courants (pourcentage, règle de trois, algèbre équation du premier degré). Connaissances niveau d'études secondaires en physique et chimie*.
Technique du métier de base	C	Maîtrise d'un métier corroborée par une expérience de plusieurs années.

**RESPONSABILITE**

Compétence métier	B	Peut travailler seul dans la discipline selon planning*. Exécute les dépannages de premier niveau*. Peut faire des relevés d'installation*.
Autonomie Initiative	B	Exécute les prestations de maintenance selon processus et planning*. Prend des initiatives en cas d'incident, rend compte.
Sécurité et Réglementation	B	Respecte et connaît les consignes du site. Possède des notions de réglementation, d'hygiène et de sécurité.
Animation des hommes	A	Encadre un ou deux agents. Remet les consignes et les ordres de travaux.

**SENS DU SERVICE**

Communication interne	B	Rend compte en général. Peut accueillir un collègue.
Contact clientèle	B	Relations avec les occupants et les représentants des clients, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat.
Gestion des informations	B	Sait recevoir les informations et les restituer aux collaborateurs. Pose des questions pertinentes.
Défense intérêts entreprise/commercial	B	Représente l'entreprise vis-à-vis des tiers et défend ses intérêts en alertant la hiérarchie.

\* Ne concerne pas le personnel administratif

**CLASSIFICATION**

TECHNICIEN DE MAINTENANCE

TECHNICIEN DES SERVICES

TECHNICIEN ADMINISTRATIF

Catégorie Agent - Employé - Technicien

NIVEAU 4 **COEFFICIENT** Echelon 1

Les emplois de ce niveau impliquent une expérience permettant au technicien la maîtrise complète d'une ou plusieurs techniques professionnelles élaborées et complexes en vue d'organiser et exécuter les prestations. Le technicien est investi de responsabilités de mission. Il doit pouvoir gérer son activité sous le contrôle de la hiérarchie et à coordonner éventuellement le travail des collaborateurs.

Très bonne maîtrise d'une ou plusieurs techniques professionnelles complexes permettant l'élaboration de solutions adaptées à des situations diverses.

Le titulaire assure le plus souvent la responsabilité de ses réalisations. Sa mission peut intégrer l'assistance régulière d'un ou plusieurs collaborateurs d'un niveau inférieur dont il organise, anime et contrôle le travail. Contrôle ponctuel de la hiérarchie sur l'opportunité des mesures à mettre en œuvre et la cohérence des réalisations et contrôle systématique de la qualité et de l'efficacité des résultats. Le titulaire est souvent amené à seconder son supérieur hiérarchique.

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. A des relations avec les occupants et les représentants du client. Prend en compte et restitue les demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Sait recevoir des informations et les restituer aux collaborateurs. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

\* Ne concerne pas le personnel administratif

**TECHNICITE**

Expression orale	B	Niveau d'études primaires ou secondaires, vocabulaire courant. S'efforce d'être compris.
Expression écrite	B	Niveau d'études primaires ou secondaires. Connaissances de base acquises, écrire un français correct. Rapports et notes à relire avant envoi aux Clients / Entreprise.
Mathématiques	B	Maîtrise des calculs courants (pourcentage, règle de trois, algèbre équation du premier degré). Connaissances niveau d'études secondaires en physique et chimie*.
Sciences	B	
Technique du métier de base	C	Maîtrise d'un métier corroborée par une expérience de plusieurs années.

**RESPONSABILITE**

Compétence métier	C	Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Compétent dans plusieurs disciplines. Peut faire un devis et suivre des travaux.
Autonomie Initiative	B	Exécute les prestations de maintenance selon processus et planning*. Prend des initiatives en cas d'incident, rend compte.
Sécurité et Réglementation	B	Respecte et connaît les consignes du site. Possède des notions de réglementation, d'hygiène et de sécurité.
Animation des hommes	B	Encadre plusieurs agents ou techniciens. Remet des consignes, des ordres de travaux et de dépannage. Suit et contrôle les exécutions.

**SENS DU SERVICE**

Communication interne	B	Rend compte en général. Peut accueillir un collègue.
Contact clientèle	B	Relations avec les occupants et les représentants des clients, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat.
Gestion des informations	B	Sait recevoir les informations et les restituer aux collaborateurs. Pose des questions pertinentes.
Défense intérêts entreprise/commercial	B	Représente l'entreprise vis-à-vis des tiers et défend ses intérêts en alertant la hiérarchie.

TECHNICIEN DES SERVICES

TECHNICIEN ADMINISTRATIF

Catégorie Agent - Employé - Technicien

NIVEAU 4 **COEFFICIENT** Echelon 2

Les emplois de ce niveau impliquent une expérience permettant au technicien la maîtrise complète d'une ou plusieurs techniques professionnelles élaborées et complexes en vue d'organiser et exécuter les prestations. Le technicien est investi de responsabilités de mission. Il doit pouvoir gérer son activité sous le contrôle de la hiérarchie et à coordonner éventuellement le travail des collaborateurs.

Maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques professionnelles de haut niveau permettant le choix de solutions adaptées à toute situation complexe faisant appel à une capacité d'analyse, de conception et de réalisation.

Le titulaire est responsable de ses réalisations. Il peut être éventuellement amené à coordonner et contrôler le travail d'un ou plusieurs collaborateurs de niveau inférieur et à veiller au respect des normes de qualité. Contrôle habituel de la hiérarchie sur la qualité et l'efficacité des résultats. Le titulaire peut être amené à remplacer ponctuellement son supérieur hiérarchique.

Rend compte en général et peut accueillir un collègue. A des relations avec les occupants et les représentants du client. Prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Sait recevoir des informations et les restituer aux collaborateurs. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

\* Ne concerne pas le personnel administratif

TECHNICITE

Expression orale	B	Niveau d'études primaires ou secondaires, vocabulaire courant. S'efforce d'être compris.
Expression écrite	B	Niveau d'études primaires ou secondaires. Connaissances de base acquises, écrire un français correct. Rapports et notes à relire avant envoi aux Clients/Entreprise.
Mathématiques		Résolution de problèmes > raisonnements abstraits. Connaissances en physique, mécanique et chimie*. Usage de tableurs, fonctions, courbes et statistiques.
Sciences	C	
Technique du métier de base	C	Maîtrise d'un métier corroborée par une expérience de plusieurs années.

RESPONSABILITE

Compétence métier	C	Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Compétent dans plusieurs disciplines. Peut faire un devis et suivre des travaux.
Autonomie Initiative	C	Est autonome dans l'organisation du travail. Gère les opérations de maintenance et de dépannage selon planning et nécessités.
Sécurité et Réglementation	B	Respecte et connaît les consignes du site. Possède des notions de réglementation, d'hygiène et de sécurité.
Animation des hommes	B	Encadre plusieurs agents ou techniciens. Remet des consignes, des ordres de travaux et de dépannage. Suit et contrôle les exécutions.

SENS DU SERVICE

Communication interne	B	Rend compte en général. Peut accueillir un collègue.
Contact clientèle	B	Relations avec les occupants et les représentants des clients, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat.
Gestion des informations	B	Sait recevoir les informations et les restituer aux collaborateurs. Pose des questions pertinentes.
Défense intérêts entreprise/commercial	B	Représente l'entreprise vis-à-vis des tiers et défend ses intérêts en alertant la hiérarchie.

**CLASSIFICATION**

**MAITRISE 1ER DEGRE**

Catégorie Agent de maîtrise

NIVEAU 5 **COEFFICIENT** Echelon 1

Les emplois de ce niveau justifient une maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques professionnelles dans les domaines multi-technique ou de services, avec ou sans responsabilité de management. Ils se caractérisent soit par l'expertise spécifique que nécessitent l'emploi et les missions, soit par le rôle d'organisation qu'ils supposent, soit par le rôle de coordination (plusieurs techniques ou services sur un même site) qu'ils impliquent, soit par l'engagement à réaliser les objectifs fixés.

Les collaborateurs de ce niveau sont garants du respect des normes de qualité et de permanence du service au client.

Maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques, dans le domaine des 3 filières, permettant l'élaboration de solutions adaptées aux situations les plus complexes faisant appel à une capacité d'analyse, de conception et de réalisation, exprimée de façon autonome.

Le titulaire assure la responsabilité de ses réalisations et/ou peut assurer la conduite, le conseil et la formation au profit des équipes de l'entreprise. Il veille également au respect des normes de qualité et de permanence de service du client. La hiérarchie opère un contrôle sur la qualité et l'efficacité des décisions et des résultats.

Rend compte et présente des suggestions pour l'amélioration des prestations. Donne des consignes. Entretient la communication ascendante et descendante. A des relations avec tous les interlocuteurs d'un site. Prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Collabore à la gestion des informations. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

\* Ne concerne pas le personnel administratif

**TECHNICITE**

Expression orale	C	Niveau d'études secondaires, vocabulaire étendu. Capable de reformuler une proposition. Expression facile, bonne élocution.
Expression écrite	C	Niveau d'études secondaires, maîtrise courante du français écrit. Capable de rédiger des rapports ou des notes pouvant être transmis aux Clients/Entreprise.
Mathématiques	C	Résolution de problèmes > raisonnements abstraits. Connaissances en physique, mécanique et chimie*. Usage de tableurs, fonctions, courbes et statistiques.
Sciences	C	
Technique du métier de base	C	Maîtrise d'un métier corroboré par une expérience de plusieurs années.

**RESPONSABILITE**

Compétence métier	C	Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Compétent dans plusieurs disciplines. Peut faire un devis et suivre des travaux.
Autonomie Initiative	C	Est autonome dans l'organisation du travail. Gère les opérations de maintenance et de dépannage selon planning et nécessités*.
Sécurité et Réglementation	C	Connait les obligations en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail. Respecte et fait respecter les consignes.
Animation des hommes	B	Encadre plusieurs agents ou techniciens. Remet des consignes, des ordres de travaux et de dépannage. Suit et contrôle les exécutions.

**SENS DU SERVICE**

Communication interne	C	Rend compte et présente des suggestions. Donne les consignes. Entretient la communication ascendante et descendante.
Contact clientèle	C	Relations avec tous les interlocuteurs d'un site, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat.
Gestion des informations	C	Collabore à la gestion des informations. Oriente et classe les informations pour les utiliser ou les restituer. Pose des questions pertinentes pour améliorer les prestations.
Défense intérêts entreprise/commercial	B	Représente l'entreprise vis-à-vis des tiers et défend ses intérêts en alertant la hiérarchie.

**CLASSIFICATION**

**MAITRISE 1ER DEGRE**

Catégorie Agent de maîtrise

NIVEAU 5 **COEFFICIENT** Echelon 2

Les emplois de ce niveau justifient une maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques professionnelles dans les domaines multi-technique ou de services, avec ou sans responsabilité de management. Ils se caractérisent soit par l'expertise spécifique que nécessitent l'emploi et les missions, soit par le rôle d'organisation qu'ils supposent, soit par le rôle de coordination (plusieurs techniques ou services sur un même site) qu'ils impliquent, soit par l'engagement à réaliser les objectifs fixés.

Les collaborateurs de ce niveau sont garants du respect des normes de qualité et de permanence du service au client.

Le titulaire doit être capable d'une autonomie certaine dans la prise de décision.  
Outre la maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques, il doit présenter des aptitudes au management des hommes.

La réalisation des prestations suppose l'aptitude à superviser le travail sur un site ou un service. La hiérarchie opère un contrôle sur la qualité des résultats.

Rend compte et présente des suggestions pour l'amélioration des prestations. Donne des consignes. Entretient la communication ascendante et descendante. A des relations avec tous les interlocuteurs d'un site. Prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Collabore à la gestion des informations. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

\* Ne concerne pas le personnel administratif

**TECHNICITE**

Expression orale	D	Niveau d'études supérieures, vocabulaire riche, dialogue aisé et empathie.
Expression écrite	C	Niveau d'études secondaires, maîtrise courante du français écrit. Capable de rédiger des rapports ou des notes pouvant être transmis aux Clients/Entreprise.
Mathématiques	D	Bonne maîtrise des mathématiques appliquées dont trigonométrie*, lois de la physique* et de la mécanique*. Usage du diagramme de l'air humide*.
Sciences	D	Notions de thermodynamique et d'hydraulique*.
Technique du métier de base	D	Maîtrise d'un métier. Appréhension ou connaissance de tous les métiers techniques de la profession*.

**RESPONSABILITE**

Compétence métier	D	Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Capable d'expertise dans la profession. Peut rédiger un cahier des charges de travaux.
Autonomie Initiative	C	Est autonome dans l'organisation du travail. Gère les opérations de maintenance et de dépannage selon planning et nécessités.
Sécurité et Réglementation	C	Connait les obligations en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail. Respecte et fait respecter les consignes.
Animation des hommes	C	Manage plusieurs agents ou techniciens. Suit les sous-traitants. Capable de mener un entretien.

**SENS DU SERVICE**

Communication interne	C	Rend compte et présente des suggestions. Donne les consignes. Entretient la communication ascendante et descendante.
Contact clientèle	C	Relations avec tous les interlocuteurs d'un site, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat.
Gestion des informations	C	Collabore à la gestion des informations. Oriente et classe les informations pour les utiliser ou les restituer. Pose des questions pertinentes pour améliorer les prestations.
Défense intérêts entreprise/commercial	C	Soucieux de promouvoir l'image de marque de l'entreprise. Capable de déceler et de proposer des valeurs ajoutées à nos prestations.

**CLASSIFICATION**

**MAITRISE 1ER DEGRE**

Catégorie Agent de maîtrise

NIVEAU 5 **COEFFICIENT** Echelon 3

Les emplois de ce niveau justifient une maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques professionnelles dans les domaines multi-technique ou de services, avec ou sans responsabilité de management. Ils se caractérisent soit par l'expertise spécifique que nécessitent l'emploi et les missions, soit par le rôle d'organisation qu'ils supposent, soit par le rôle de coordination (plusieurs techniques ou services sur un même site) qu'ils impliquent, soit par l'engagement à réaliser les objectifs fixés.

Les collaborateurs de ce niveau sont garants du respect des normes de qualité et de permanence du service au client.

La maîtrise totale d'une ou plusieurs techniques permet une totale autonomie dans la prise de décisions et dans le management des hommes.

La réalisation des missions suppose une certaine délégation pour l'organisation et la coordination des prestations sur un site ou un service. Le titulaire exerce ses missions dans le cadre d'objectifs qu'il peut être amené à définir avec sa hiérarchie.

Rend compte et présente des suggestions pour l'amélioration des prestations. Donne des consignes. Entretient la communication ascendante et descendante. A des relations avec tous les interlocuteurs d'un site. Prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Collabore à la gestion des informations. Est conscient de représenter l'entreprise vis-à-vis des tiers.

\* Ne concerne pas le personnel administratif

**TECHNICITE**

Expression orale	D	Niveau d'études supérieures, vocabulaire riche, dialogue aisé et empathie.
Expression écrite	C	Niveau d'études secondaires, maîtrise courante du français écrit. Capable de rédiger des rapports ou des notes pouvant être transmis aux Clients/Entreprise.
Mathématiques	D	Bonne maîtrise des mathématiques appliquées dont trigonométrie*, lois de la physique* et de la mécanique*. Usage du diagramme de l'air humide*.
Sciences	D	Notions de thermodynamique et d'hydraulique*.
Technique du métier de base	D	Maîtrise d'un métier. Appréhension ou connaissance de tous les métiers techniques de la profession*.

**RESPONSABILITE**

Compétence métier	D	Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Capable d'expertise dans la profession. Peut rédiger un cahier des charges de travaux.
Autonomie Initiative	C	Est autonome dans l'organisation du travail. Gère les opérations de maintenance et de dépannage selon planning et nécessités.
Sécurité et Réglementation	C	Connait les obligations en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail. Respecte et fait respecter les consignes.
Animation des hommes	C	Manage plusieurs agents ou techniciens. Suit les sous-traitants. Capable de mener un entretien.

**SENS DU SERVICE**

Communication interne	D	Entretient et anime la communication ascendante et descendante. Relate les éventuels problèmes avec objectivité. Présente des suggestions
Contact clientèle	C	Relations avec tous les interlocuteurs d'un site, prise en compte et restitution des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat.
Gestion des informations	C	Collabore à la gestion des informations. Oriente et classe les informations pour les utiliser ou les restituer. Pose des questions pertinentes pour améliorer les prestations.
Défense intérêts entreprise/commercial	C	Soucieux de promouvoir l'image de marque de l'entreprise. Capable de déceler et de proposer des valeurs ajoutées à nos prestations.

**CLASSIFICATION**

**MAITRISE 2EME DEGRE**

Catégorie Agent de maîtrise

NIVEAU 6

**COEFFICIENT**

Echelon 1

**Le titulaire assure les liaisons fonctionnelles et hiérarchiques entre différents groupes de salariés sous sa responsabilité. Il est amené à gérer un site ou un secteur et à en assurer le développement sous les directives d'un cadre.**

**Le niveau requis est le même niveau que celui du niveau 5.**

**Le titulaire de cette position peut également exercer seul son expertise dans son domaine de compétences.**

Maîtrise complète des problèmes techniques du métier afin de mettre en œuvre et organiser toute prestation de sa compétence.

Expression orale	D	Niveau d'études supérieures, vocabulaire riche, dialogue aisé et empathie.
Expression écrite	D	Niveau d'études supérieures, maîtrise correcte du français écrit, facilité de rédaction. Rapports, notes et courriers transmis directement aux Clients/Entreprise.
Mathématiques	D	Bonne maîtrise des mathématiques appliquées dont trigonométrie*, lois de la physique* et de la mécanique*. Usage du diagramme de l'air humide*.
Sciences	D	Notions de thermodynamique et d'hydraulique*.
Technique du métier de base	D	Maîtrise d'un métier. Appréhension ou connaissance de tous les métiers techniques de la profession*.

La réalisation des missions suppose une délégation permanente et la capacité à organiser et coordonner toute prestation. Contrôle de la hiérarchie sur la qualité et la finalité des décisions organisatrices.

**RESPONSABILITE**

Compétence métier	D	Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Capable d'expertise dans la profession. Peut rédiger un cahier des charges de travaux.
Autonomie Initiative	D	A un champ d'initiative et d'autonomie dans l'exécution du travail. Possède une capacité de proposition et d'innovation.
Sécurité et Réglementation	D	Connait les disciplines concernant l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail. Evalue les risques avec capacité de décision et de proposition. Respecte et fait respecter les consignes.
Animation des hommes	C	Manage plusieurs agents ou techniciens. Suit les sous-traitants. Capable de mener un entretien.

Entretient et anime la communication ascendante et descendante. Présente des suggestions argumentées pour améliorer les prestations. A des relations avec tous les interlocuteurs d'un site, prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Collabore à la gestion des informations. Est soucieux de promouvoir l'image de marque de l'entreprise. Est capable de déceler et de proposer des valeurs ajoutées aux prestations.

**SENS DU SERVICE**

Communication interne	D	Entretient et anime la communication ascendante et descendante. Relate les éventuels problèmes avec objectivité. Présente des suggestions argumentées.
Contact clientèle	D	Représente la société vis à vis de tous les interlocuteurs de la clientèle.
Gestion des informations	D	Maîtrise de la gestion des informations.
Défense intérêts entreprise/commercial	C	Soucieux de promouvoir l'image de marque de l'entreprise. Capable de déceler et de proposer des valeurs ajoutées à nos prestations.

\* Ne concerne pas le personnel administratif

**CLASSIFICATION**

**MAITRISE 2EME DEGRE**

Catégorie Agent de maîtrise

NIVEAU 6 **COEFFICIENT** Echelon 2

Le titulaire assure les liaisons fonctionnelles et hiérarchiques entre différents groupes de salariés sous sa responsabilité. Il est amené à gérer un site ou un secteur et à en assurer le développement sous les directives d'un cadre.  
Le niveau requis est le même niveau que celui du niveau 5.  
Le titulaire de cette position peut également exercer seul son expertise dans son domaine de compétences. Le niveau requis exige une expérience solide du fait de la complexité plus importante des tâches et d'une délégation plus grande de la part de la hiérarchie.

Grande maîtrise des problèmes techniques du métier, des solutions techniques à mettre en œuvre et à organiser afin d'assurer la prestation d'une équipe ou d'un service.

La réalisation des missions suppose outre la délégation que lui accorde sa hiérarchie, la maîtrise de l'organisation et de la coordination de prestations techniques différentes, en fonction de priorités qu'il définit. Le titulaire exerce ses missions dans le cadre d'objectifs qu'il contribue à définir avec sa hiérarchie.

Entretient et anime la communication ascendante et descendante. Présente des suggestions argumentées pour améliorer les prestations. A des relations avec tous les interlocuteurs d'un site, prend en compte et restitue des demandes. Dialogue dans le cadre du contrat. Collabore à la gestion des informations. Est soucieux de promouvoir l'image de marque de l'entreprise. Est capable de déceler et de proposer des valeurs ajoutées aux prestations

\* Ne concerne pas le personnel administratif

**TECHNICITE**

Expression orale	D	Niveau d'études supérieures, vocabulaire riche, dialogue aisé et empathie.
Expression écrite	D	Niveau d'études supérieures, maîtrise correcte du français écrit, facilité de rédaction. Rapports, notes et courriers transmis directement aux
Mathématiques		Bonne maîtrise des mathématiques appliquées dont trigonométrie*, lois de la physique* et de la mécanique*. Usage du diagramme de l'air humide*.
Sciences	D	Notions de thermodynamique et d'hydraulique*.
Technique du métier de base	D	Maîtrise d'un métier. Appréhension ou connaissance de tous les métiers techniques de la profession*.

**RESPONSABILITE**

Compétence métier	D	Travaille seul. Réalise les dépannages*. Participe aux astreintes techniques*. Capable d'expertise dans la profession. Peut rédiger un cahier des charges de travaux.
Autonomie Initiative	D	A un champ d'initiative et d'autonomie dans l'exécution du travail. Possède une capacité de proposition et d'innovation.
Sécurité et Réglementation	D	Connait les disciplines d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. Evalue les risques, capacité de décision, de proposition. Respecte, fait respecter les consignes.
Animation des hommes	D	Manage plusieurs équipes. Suit les sous-traitants. Participe aux embauches et capable de former les débutants.

**SENS DU SERVICE**

Communication interne	D	Entretient et anime la communication ascendante et descendante. Relate les éventuels problèmes avec objectivité. Présente des suggestions argumentées.
Contact clientèle	D	Représente la société vis à vis de tous les interlocuteurs de la clientèle.
Gestion des informations	D	Maîtrise de la gestion des informations.
Défense intérêts entreprise/commercial	D	Se comporte comme un Responsable.