Branche des Organismes de Formation

formation professionnelle

NOUVELLE CLASSIFICATION DES EMPLOIS DE LA BRANCHE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

GUIDE PRATIQUE

ÉDITION FÉVRIER 2018

COMMENCEZ
LA LECTURE

Préambule

> Vous avez pris connaissance de l'accord du 16 janvier 2017 relatif aux classifications conventionnelles et vous vous demandez concrètement comment les mettre en œuvre ?

Ce Guide est fait pour vous !

Véritable outil de prise en main, ce Guide, élaboré par la branche*, sur la base des tests effectués auprès d'un panel d'organismes de toutes tailles et tous secteurs, vous propose une méthodologie avec des exemples concrets.

Ce sont bien les compétences exigées par l'emploi qui doivent être appréciées (c'est-à-dire « pesées ») et non les capacités du salarié. Il convient de faire une véritable approche des compétences incontournables d'un emploi déterminé et non d'adapter les anciennes classifications souvent liées à la personne.

Ce Guide n'a pas de valeur juridique et son contenu ne peut être opposé aux termes de l'Accord collectif.

Pour rappel, quelques points de vigilance :
- L'application de cette nouvelle classification ne peut avoir pour conséquence la rétrogradation de la rémunération et/ou du statut du salarié.
- Les emplois repérés sont donnés à titre d'exemple.

** **Numéro de Convention collective** : IDCC 1516 – Brochure 3249 – Convention collective nationale des organismes de formation du 10 juin 1988.*

***La Branche des organismes de formation** couvre l'ensemble des entreprises et des salariés relevant de la Convention collective nationale des organismes de formation du 10 juin 1988, soit 8 000 organismes de formation de plus de 1 salarié (organismes privés à but lucratif ou non lucratif, SA, SARL, SAS, SCOP, Association…) ayant pour activité principale la formation et représentant 71 000 salariés. (Source Bilan social de Branche 2016).*
Ces organismes réalisent des actions de formation au service des salariés et des personnes à la recherche d'emploi.
Composition de la branche : CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, FO, FFP, SYNOFDES

Guide pratique *Nouvelle classification des emplois de la branche de la formation professionnelle* réalisé en collaboration avec le Cabinet Ambroise Bouteille et associés (pour l'édition de février 2018).

Conception et réalisation graphique :
Agence Chromatiques, Paris – *www.chromatiques.fr*

Crédits photographiques : Fotolia

Dépôt légal : février 2018

Toute reproduction de ce guide ou partie de ce guide devra mentionner la source : *Branche de la formation professionnelle*.

CPNN
Commission Paritaire National de la Négociation Collective
formation professionnelle

Sommaire

1 En synthèse, comment se déroule une pesée ?

2 Quelles compétences doit-on peser ?

3 Comment choisir la bonne marche au sein d'un critère ?

4 Les emplois repérés

5 La fiche emploi et la fiche de poste

1 les 7 étapes de la pesée

Étape 1 : je réunis tous les éléments qui vont me permettre de qualifier objectivement les compétences requises pour l'emploi que je souhaite peser.

L'objectif est de bien cerner l'ensemble des missions et activités de l'emploi, et pour chacune d'elles, les compétences requises pour être en mesure de les assurer.

- Les éléments à rassembler peuvent être par exemple : un descriptif d'emploi, un extrait du contrat de travail, une annonce d'emploi, une fiche métier adaptée à l'organisme, une fiche de poste, etc.

Le résultat de la pesée sera formalisé par une fiche Emploi (étape n° 7 infra).
À l'issue de cette démarche, l'entreprise peut faire également le choix d'établir une fiche de poste.

mon métier dans la mécanique

TECHNICO COMMERCIAL EN ÉQUIPEMENT MÉCANIQUE DE TRANSFERT DES FLUIDES

POSTE ITINÉRANT

Activités clés du poste

> Promotion et développement de l'activité de services sur son secteur
> Développement du fonds de commerce par l'ouverture de nouveaux comptes
> Commercialisation des Produits conçus et produits par l'entreprise
> Préparation des offres technico-commerciales en liaison avec les services supports, l'administration des ventes et le Chef des ventes
> Elaboration de solution client en partenariat avec la production et le Chef d'atelier

Compétences requises

Le poste requiert à la fois une bonne maîtrise de l'outil informatique et un bon niveau technique dans les domaines suivants : mécanique générale, électromécanique, génie thermique, hydraulique, électrotechnique, instrumentation et communication réseau. La maîtrise de l'anglais est également un pré-requis (un niveau validé par un examen de type TOEIC, TOEFL, IELTS ou BULATS est apprécié).

Aisance relationnelle et sens du commerce sont impératifs pour ce poste. Rigueur, méthode, sens des priorités et du travail en équipe sont également des qualités indispensables. Ce poste nécessite également d'être mobile sur plusieurs départements.

Secteurs clients

Le technico-commercial itinérant assure le suivi et le développement d'une clientèle cible d'un secteur géographique sur les marchés soit du bâtiment, de l'industrie ou du cycle de l'eau.
Ses interlocuteurs sont soit des exploitants, des installateurs ou des industriels.

Perspectives d'évolution

L'évolution naturelle de ce poste est verticale. Il peut ainsi prendre des responsabilités managériales sur une équipe de vente ou de management de projets commerciaux.

Accès au métier

Les formations requises peuvent être des formations généralistes au métier de technico-commercial (BTS/Licence) ou des formations techniques de niveau BTS ou DUT dans le domaine de la mécanique, de l'électrotechnique et de l'hydraulique. Ce poste est également accessible à un ingénieur débutant.

Présentation du poste

Généralement rattaché à la Direction Commerciale, sa mission première est de contribuer au développement du chiffre d'affaires et à la qualité du service clients par l'apport d'un support technique et commercial de qualité aux clients qui lui sont confiés.

Il réalise les objectifs en chiffre d'affaires et quantités, et contribue à l'élaboration des stratégies et plans d'action applicables à son secteur. Il assure la mise en œuvre dynamique des actions de la politique commerciale de l'entreprise.

Il développe son portefeuille de clients existants et recherche de nouveaux clients. Il veille activement au règlement rapide des litiges éventuels avec un client, en faisant appel si nécessaire aux autres services de l'entreprise.

Il assure un reporting précis et régulier du déroulement des actions conduites au Directeur Commercial.

www.c-toucom.com - Photo : Fotolia.com

PROFLUID membre de la FIM

Faire défiler les exemples

➧ **Étape 2 : j'identifie au sein de chacun des 6 critères la marche qui correspond le mieux à l'exigence de l'emploi, puis je vérifie si l'emploi relève d'une des 2 bonifications (voire des deux) (art. 20.4.2 Accord).**

La 3e partie de ce Guide explique en détail la manière de procéder.

Marches	définition	Points
1	Application de consignes précises ou de procédures connues ou de modes opératoires déterminés dont les moyens à mettre en œuvre sont définis ou connus en amont. Vérifications pouvant être fréquentes et systématisables.	20
2	Dans le cadre d'activités définies par des consignes précises ou procédures connues ou modes opératoires déterminés, les moyens à mettre en œuvre sont à **choisir parmi un nombre limité de solutions** définies en amont. Vérifications réalisables de façon **non systématique.**	29
3	Activités définies par des **instructions générales**. Choix des moyens et méthode à mettre en œuvre à effectuer parmi un ensemble de méthodes connues. Vérifications non systématiques et **a posteriori**, portant sur l'atteinte des **résultats** dans les délais convenus et le respect des procédures préconisées.	39
4	Activités définies par des instructions générales. La prise en compte des aléas nécessite **l'adaptation des moyens et méthodes** à mettre en œuvre. Vérifications non systématiques et a posteriori.	48
5	Axes de travail fixant les **objectifs** à atteindre. **Autonomie dans le choix des moyens et méthodes** à mettre en œuvre pour la réalisation des objectifs. Vérification a posteriori, faisant l'objet d'une évaluation globale.	57
6	**Directives générales** fixant les objectifs à atteindre. Autonomie dans la **conception des moyens et méthodes** à mettre en œuvre pour la réalisation des objectifs. Vérification a posteriori, faisant l'objet d'une évaluation globale.	69
7	délégation directe et explicite de la direction générale pour l'élaboration de la **stratégie** de l'entreprise ou de l'établissement dont le poste a la responsabilité et **l'arbitrage sur les ressources** à mettre en œuvre (ressources qui peuvent, par exemple, être financières, budgétaires, humaines) L'activité s'apprécie à moyen-long terme, à partir des **résultats globaux de l'organisme** / du centre de formation.	90

Suivez le mode d'emploi
à l'aide des bullets

Étape 3 : je calcule le coefficient (art. 20.4.2 Accord)

J'additionne pour cela le nombre de points obtenus pour chacun des 6 critères et pour chacune des 2 bonifications.

AUTONOMIE	
Marches	Points
1	20
2	29
3	39
4	48
5	57
6	69
7	90

MANAGEMENT	
Marches	Points
1	0
2	20
3	29
4	39
5	48
6	57
7	69
8	90

RELATIONNEL	
Marches	Points
1	20
2	29
3	39
4	48
5	57
6	69
7	90

IMPACT	
Marches	Points
1	20
2	40
3	58
4	90

AMPLEUR DES CONNAISSANCES	
Marches	Points
1	20
2	32
3	43
4	54
5	67
6	90

COMPLEXITÉ ET SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNEL	
Marches	Points
1	20
2	40
3	58
4	90

BONIFICATION RESPONSABILITÉ JURIDIQUE	
Marches	Points
1	0
2	20
3	40

BONIFICATION EMPLOI INTERFILIÈRE	
Marches	Points
1	0
2	10
3	20

➧ **Étape 4 : j'en déduis le palier et par conséquent le salaire minimum.**

FOURCHETTE DE COEFFICIENTS	PALIER
de 100 à 109	Palier 1
de 110 à 119	Palier 2
de 120 à 132	Palier 3
de 133 à 144	Palier 4
de 145 à 157	Palier 5
de 158 à 170	Palier 6
de 171 à 185	Palier 7
de 186 à 199	Palier 8
de 200 à 206	**Palier 9**
de 207 à 213	Palier 10
de 214 à 219	Palier 11
de 220 à 226	Palier 12
de 227 à 233	Palier 13
de 234 à 239	Palier 14
de 240 à 245	Palier 15
de 246 à 251	Palier 16
de 252 à 257	Palier 17
de 258 à 263	Palier 18
de 264 à 269	Palier 19
de 270 à 277	Palier 20
de 278 à 285	Palier 21
de 286 à 293	Palier 22
de 294 à 301	Palier 23
de 302 à 309	Palier 24
de 310 à 349	Palier 25
de 350 à 399	Palier 26
de 400 à 449	Palier 27
de 450 à 499	Palier 28
de 500 à 549	Palier 29
de 550 à 599	Palier 30
à partir de 600	Palier 31

Étape 5 : je vérifie le statut Employé/Agents de maîtrise – Techniciens/Cadres (cf. art. 20.7.1 et suivants Accord).

C'est le cas ici, 202 est supérieur à 171 donc cet emploi relève du statut technicien.

- Le passage au statut technicien est acquis lorsque la pesée de l'emploi est supérieure ou égale à 171 points.
- Le passage au statut cadre est conditionné d'une part par la pesée de l'emploi, et d'autre part par le nombre de marches attribuées sur certains des critères :

Jusqu'à 309 compris	**Entre 310 et 349** compris	**À 350 et au-delà**
statut cadre **pas accessible** (sauf si acquis avant changement de classification)	statut cadre accordé **SI** l'emploi satisfait **au moins 2 critères parmi les 3 suivants :** - marche 3 ou + sur « management » - marche 4 ou + sur « ampleur des connaissances » - marche 6 ou + sur « autonomie »	**systématiquement** attribué

Je vérifie s'il ne relève pas du statut cadre : ce n'est pas le cas, puisque 202 est inférieur à 309

À SAVOIR

Le statut d'un salarié déjà en poste ne peut pas être déclassé, même si la pesée de son emploi fait apparaître qu'il aurait un statut inférieur avec la nouvelle classification.

Étape 6 : j'apprécie la pertinence de la pesée effectuée en la comparant à d'autres pesées et je l'ajuste le cas échéant.

Par exemple, **je compare le coefficient** obtenu :

- **avec celui qui était attribué auparavant à cet emploi.** S'il est différent, ce qui est tout à fait possible, j'en cherche les raisons objectives : l'emploi était-il trop faiblement positionné auparavant ? La nouvelle classification des emplois ne met-elle pas en avant une compétence faiblement prise en compte dans le passé (l'impact, par exemple), la méthode de la pesée valorise-t-elle davantage telle compétence ? etc.

À SAVOIR

Les statuts et salaire attribués au salarié en poste ne sont pas affectés par la méthode. En revanche, la mise en œuvre de la méthode de classification peut aboutir à un classement différent voire à une rémunération différente. Dans le cas d'une nouvelle embauche, c'est ce nouveau classement dont il conviendra tenir compte. Dans tous les cas, la méthode doit s'appliquer dans le respect des minimas salariaux de branche.

- **avec ceux obtenus pour les autres emplois de mon organisme de formation :** l'emploi est-il raisonnablement situé dans l'ensemble des emplois de l'organisme de formation ? N'y a-t-il pas lieu de rééquilibrer certains positionnements, toujours sur des critères objectifs, pour rendre justice aux compétences respectives d'emplois de filières différentes ?
- **avec les exemples proposés par les partenaires sociaux, dénommés « les emplois repérés »** (présentés en partie 4 du présent Guide) : si l'emploi ressemble très fortement à un emploi repéré, dans le détail des missions rédigées par les partenaires sociaux, alors ma pesée devrait lui ressembler (située entre le « min » et le « max »). Si elle est dans la fourchette basse, voire en dessous, c'est que l'emploi que je pèse est moins exigeant que celui décrit par les partenaires sociaux. À l'inverse il peut être justifié d'accorder un coefficient supérieur, si les exigences de l'emploi que je pèse sont objectivement plus élevées.

À SAVOIR

Il n'y a aucune nécessité que l'emploi pesé corresponde à un emploi repéré dans la mesure où ces derniers ont une valeur exclusivement indicative et ne reflètent pas l'ensemble des emplois présents dans les organismes de formation.

À EVITER !

Ne pas se contenter de rechercher l'intitulé d'emploi le plus proche parmi les emplois repérés, puis d'affecter le coefficient indiqué (minimum ou maximum ou moyen…).
C'est bien la pesée de l'emploi tel qu'il est défini dans votre entreprise qui fait foi. Les emplois repérés ne sont que des illustrations indicatives et non contraignantes.

Étape 7 : j'établis la fiche emploi, voire la fiche de poste.

• la fiche emploi, obligatoire et transmise au salarié, donne le contour global de l'emploi et précise le détail de sa pesée

FICHE EMPLOI

Obligatoirement établie par l'employeur et transmise à la personne salariée en vertu de l'accord « classification des emplois » de la branche des organismes de formation

Employeur :	**Formaction**
Emploi :	**Responsable du développement commercial**
Salarié(e) :	**Aurélien Dupont**
Fiche emploi établie le/par :	**26 janvier 2017 par Jean-Claude Delon, DRH**

Description de l'emploi

Le/la responsable du développement commercial assure la mise en œuvre de la politique commerciale par la réalisation d'actions en adéquation avec le budget et les moyens qui lui sont accordés. Il/elle est chargé d'orienter et de détecter les opportunités et menaces de croissance pour l'organisme de formation et de concevoir et déployer la stratégie de vente de l'offre.

Pour ce faire, il/elle analyse l'adéquation de l'offre de formation avec le marché ; il/elle élabore et déploie la stratégie commerciale ; il/elle a la responsabilité du développement du chiffre d'affaires de l'organisme et assure ou coordonne les réponses aux appels d'offre; il/elle analyse les ventes de l'organisme. Il/elle peut contribuer ou prendre en charge la recherche de financements et/ou subventions. Il/elle peut également être amené(e) à prendre en charge la politique marketing et/ou communication de l'organisme.

Pesée de l'emploi en fonction des critères classants

Critère	Marche	Points	Libellé de la marche retenue (optionnel)
Autonomie	6	69	Directives générales fixant les objectifs à atteindre. Autonomie dans la conception des moyens et méthodes à mettre en œuvre pour la réalisation des objectifs. Vérification a posteriori, faisant l'objet d'une évaluation globale.
Management	4	39	Coordination permanente de projet(s) impliquant plusieurs périmètres fonctionnels (par exemple : pédagogique, informatique, graphique) et réalisé avec les équipes internes de l'organisme de formation.
Relationnel	5	57	Echanges professionnels complexes et déterminants pour la tenue de l'emploi et la réalisation des objectifs requérant la construction d'argumentaires, l'apport de conseils, la structuration du déroulement d'un échange, la recherche d'information, la conduite de négociations simples auprès d'interlocuteurs et/ou publics de même nature (par exemple, services internes, fournisseurs, clients, demandeurs d'emploi, salariés de divers secteurs, individuels)
Impact	4	90	En interne (par rapport à son service ou à d'autres services de l'organisme) ou à l'externe (par rapport à des clients ; à des apprenants), les décisions et actions de l'emploi peuvent avoir des impacts forts et significatifs d'une ou de plusieurs natures (par exemple, impacts financiers, impacts humains)
Ampleur des connaissances	5	67	L'emploi requiert des connaissances approfondies de plusieurs domaines ou disciplines
Complexité et savoir-faire professionnel	3	58	Emploi amené à rencontrer des situations professionnelles complexes, faisant appel à des techniques, compétences, modes opératoires spécialisés et faisant également appel à des capacités d'analyse pour comprendre les situations de travail et les interlocuteurs.
Bonification responsabilité juridique	1	0	Aucune délégation de pouvoir mise en place
Bonification emploi interfilière	1	0	Les missions de l'emploi relèvent de la même filière (filière 2, développement)
TOTAL POINTS		380	

• la fiche de poste, recommandée, indique le contour précis du poste : notamment le détail des missions, les liens hiérarchiques et fonctionnels, les conditions spécifiques de travail le cas échéant (outils, localisation, etc.), etc.

TITRE **Responsable du développement commercial.**	FICHE DE POSTE

A. La caractéristique du poste

Le/la responsable du développement commercial contribue à la définition, la mise en œuvre et aux réorientations stratégiques de la politique commerciale de l'organisation pour garantir à la fois la continuité et le développement de son activité. Le poste de responsable du développement commercial a pour caractéristique de réinterroger continuellement les fondements de la stratégie de vente de l'organisation, du contenu des produits proposés, identifier des besoins émergents sur des segments porteurs et prospecter de nouveaux clients pour garantir la croissance de l'activité indépendamment des mouvements conjoncturels du marché de la formation professionnelle et continue.

B. Les missions assignées au poste

Les missions du/de la responsable de développement commercial se déclinent en trois grandes lignes directrices complémentaires qui visent – en commun – la continuité et le développement économique de l'organisation.

Une ligne directrice économique
- Contribuer au développement économique et à la croissance des indicateurs commerciaux de l'organisation (marge HT/TTC, excédent brut d'exploitation, chiffre d'affaires, etc.)
- Concevoir et déployer la stratégie de vente de l'organisation
- Orienter la stratégie commerciale et les axes de développement vers les besoins de la demande de formation (entreprises, particuliers, OPCA, etc.)

Une ligne directrice relationnelle/communicationnelle
- Accroître la visibilité de l'organisation auprès des clients existants et potentiels sur les différents vecteurs de communication disponibles (mailings, site internet, blogs, etc.)
- Améliorer la politique de communication et de marketing de l'organisation
- Comprendre les besoins et mesurer la satisfaction existante des clients dans un objectif de fidélisation.

Une ligne directrice prospective
- Identifier les besoins émergents et les déterminants de l'évolution de la demande de formation
- Repérer et cibler les secteurs porteurs
- Anticiper les évolutions du marché de la formation professionnelle avec des impacts budgétaires avérés sur l'activité de l'organisation

C. Les compétences requises pour remplir les missions assignées au poste

Un savoir-faire commercial
- Une mobilisation des canaux de commercialisation et de l'argumentaire commercial *ad hoc* selon la cible visée
- Présenter une offre de formation et négocier les conditions contractuelles avec le client
- Prospecter de nouveaux clients et création/gestion/consolidation d'une base prospect en interne de l'organisation pour élargir les opportunités économiques

Un savoir-faire stratégique
- Etre en mesure de réinterroger les procédures au sein de l'organisation, les stratégies commerciales et les modalités de vente existantes via une analyse AFOM
- Avoir une connaissance fine et actualisée des facteurs d'évolution et des déterminants de la demande de formation à court, moyen et long-terme dans le/les secteur(s) concerné(s) par l'activité de l'organisation
- Se doter d'une veille technologique, structurée et continue sur les concurrents, le marché et les produits pédagogiques

Un savoir-faire technique
- Sélectionner des appels d'offre et rédiger des offres commerciales dans le cadre de marchés publics et/ou privés en respectant les obligations réglementaires
- Disposer d'une maîtrise avancée des outils bureautiques et du traitement des données
- Renseigner les tableaux de bord en interne, capitaliser et valoriser les données accumulées au profit du développement de l'organisation

Un savoir-être relationnel
- Interagir avec la direction sur l'activité et les axes de développement commercial de l'organisation (restitution orale et écrite de résultats, rédaction de notes de synthèse/d'études de marché, etc.)
- Interagir avec des clients fidélisés et/ou prospectés autour de l'offre de l'organisation en face à face ou lors d'évènements
- Faire preuve d'une aisance relationnelle, élocution orale et esprit synthétique

D. Le niveau attendu

- Une qualification de niveau de bac +5 attendue minimum dans le domaine de la gestion et du commerce, obtenue dans le cadre d'un parcours dans l'enseignement supérieur (université, écoles de commerce, grandes écoles, etc.)
- Une expérience avérée au sein d'un service commercial pour le compte d'une entreprise privée ou publique est requise
- Une première expérience thématique dans le domaine de la formation professionnelle et continue (Organisme de formation, service d'une région etc.) serait un avantage

• La 5e partie de ce Guide donne des exemples.

On pèse l'emploi et non la personne qui l'occupe

Le principe

Pour rappel, il s'agit de positionner l'emploi et non la personne (le/la salarié-e) qui occupe cet emploi, c'est-à-dire que le positionnement dans la grille (la pesée) doit tenir compte des exigences et compétences requises par l'emploi, indépendamment des compétences détenues par ailleurs par la personne (si ces dernières ne sont pas mises en œuvre dans l'emploi).

Quelques illustrations concrètes

- **La personne détient des compétences complémentaires à celles exigées par l'emploi.**
  Ce ne sont pas les compétences de cette personne qui sont à peser, aussi intéressantes puissent-elles être par ailleurs. Seules celles exigées par l'emploi sont à prendre en considération.

Exemple !

Léa B. a obtenu un doctorat en histoire contemporaine. Elle n'a pas trouvé de travail dans ce secteur, et a choisi d'occuper un emploi de secrétaire commerciale dans un organisme de formation, séduite par son dynamisme et intéressée par la perspective de devenir conseillère commerciale en e-formation. Comment peser son emploi actuel en matière d'ampleur des connaissances ? Elle est experte en histoire contemporaine, a même publié des articles dans des revues internationales, et mériterait ainsi la marche 6. Mais c'est l'emploi qu'il faut peser et non pas la personne. Et en l'occurrence, dans cet organisme de formation, le degré d'exigence de l'emploi d'assistante commerciale est de 4 en termes d'ampleur des connaissances. C'est donc bien 4 et non pas 6 qu'il faut retenir dans la pesée.

- **La personne ne détient pas encore les compétences nécessaires à la tenue de l'emploi**
  C'est bien toujours la pesée de l'emploi qui fixera son salaire minimum. Cet emploi est probablement exigeant, puisqu'il est défini comme un but à atteindre ; donc le salaire minimum conventionnel peut être conséquent. Si le salaire réel de la personne est inférieur, ce qui est probable dans cet exemple, deux solutions : il faut augmenter la personne ou l'affecter à un autre emploi, de dimensionnement inférieur.

Exemple !

Julien M., jeune diplômé d'un Master en ingénierie pédagogique en formation des adultes, a été recruté dans l'objectif d'occuper dans 3 ans l'emploi de responsable pédagogique. La pesée de cet emploi mène à un coefficient de 310, soit un salaire minimum de 31 965,97 € bruts par an (salaire illustratif en vigueur au 1er mars 2016). Or en tant que débutant, Julien M. a été recruté à 29 000 € bruts par an, ce qui correspond au marché du travail pour ce type de Master. Que faut-il faire, l'augmenter jusqu'à 31 965,97 € ? En réalité l'emploi qu'il occupe en tant que débutant n'est pas encore celui de responsable pédagogique. Julien occupe dans ses premières années plutôt un emploi de chargé d'études pédagogiques. C'est donc cet emploi qu'il faut peser et non celui qu'il doit atteindre à terme.

On pèse prioritairement les compétences significatives et durablement exigées dans l'emploi

Les compétences à prendre en considération doivent être en effet :

➔ significatives

- Il est conseillé de se concentrer en priorité sur **le cœur des missions** de l'emploi, celles qui le **caractérisent fondamentalement** et qui font la différence avec les autres emplois.

- Il est ainsi préférable d'écarter les missions **anecdotiques, très accessoires, potentiellement imaginables** mais jamais effectives, etc.

- Cependant si la détention d'une compétence est **fondamentale pour être en mesure de tenir l'emploi,** et ce **même si elle est mobilisée rarement,** alors il faut la peser.

➔ pérennes

- L'attribution d'une **tâche ponctuelle** (pendant l'absence d'un collègue par exemple), si elle n'est pas définie par l'emploi et n'est pas réattribuée régulièrement ou périodiquement, ne devrait pas faire l'objet d'une évolution de la pesée. En effet cela supposerait de devoir à tout instant augmenter puis diminuer le coefficient, ce qui n'est pas dans l'esprit des classifications des emplois.

- **D'autres solutions de GRH** peuvent être envisagées dans ce genre de cas : le volontariat du salarié concerné ; l'attribution d'une rétribution alternative (compensation, indemnité, prime exceptionnelle, etc.)

Le choix d'une marche dans un critère

Un exercice subtil

- **L'affectation à une marche dans un critère n'est pas une science exacte.** Il faut savoir s'approprier le système puis l'appliquer de manière la plus **objective** possible et **homogène** entre les différents emplois que l'on pèse.

- **La rédaction des marches ne contient volontairement pas d'exemples concrets** : en effet, ces critères doivent être applicables à n'importe quel emploi de n'importe quelle filière dans l'organisme de formation, c'est tout l'intérêt de ce système de critères classants. Ainsi par exemple sur l'ampleur des connaissances, on ne dit pas de quelle connaissance il s'agit, car pour un emploi de formateur il va s'agir du degré de maîtrise dans le domaine de la formation ; pour un emploi de comptable, du degré de connaissance nécessaire dans les différents domaines de la comptabilité, etc.

Illustration de la méthode avec le critère de l'autonomie :

Premièrement : repérer les sous-critères en utilisant la rubrique « le passage d'une marche à l'autre ».

- **Prendre connaissance de la rubrique « le passage d'une marche à l'autre »** pour le critère choisi, ici l'autonomie :

> **Le passage d'une marche à l'autre s'apprécie à l'aune de :**
> - le contour des activités (par exemple, exécution, activité, axe de travail) et la nature des instructions afférentes (par exemple, instructions précises, objectifs à atteindre)
> - l'autonomie dans le choix des moyens à mettre en œuvre
> - la fréquence des vérifications du travail pouvant être effectuées (par exemple, permanente, aléatoire, a posteriori)

On note qu'il y a dans cette rubrique trois « sous-critères » signalés par un code couleur, respectivement : en bleu, en vert, en violet.

- Ces codes couleur **se retrouvent dans la description des marches :**

marches	définition	*nombre de points*
1	Application de consignes précises ou de procédures connues ou de modes opératoires déterminés dont les moyens à mettre en œuvre sont définis ou connus en amont. Vérifications pouvant être fréquentes et systématisables.	**20**
2	Dans le cadre d'activités définies par des consignes précises ou procédures connues ou modes opératoires déterminés, les moyens à mettre en œuvre sont à **choisir parmi un nombre limité de solutions** définies en amont. Vérifications réalisables de façon **non systématique**.	**29**
3	Activités définies par des **instructions générales**. Choix des moyens et méthode à mettre en œuvre à effectuer parmi un ensemble de méthodes connues. Vérifications non systématiques et **a posteriori**, portant sur l'atteinte des **résultats** dans les délais convenus et le respect des procédures préconisées.	**39**
4	Activités définies par des instructions générales. La prise en compte	**48**

➧ Deuxièmement : repérer les évolutions importantes au sein d'un sous-critère

• Toujours dans le même exemple, on s'aperçoit que pour le sous-critère des moyens, on passe de « moyens définis ou connus en amont » (dans la marche 1) à « moyens à choisir parmi un nombre restreint de solutions » (dans la marche 2) ce qui induit une plus grande autonomie puisque l'emploi impose que la personne choisisse le meilleur moyen alors que dans la marche 1 elle se limite à utiliser rigoureusement *ceux qui lui ont été fixés*.

marches	définition	*nombre de points*
1	Application de consignes précises ou de procédures connues ou de modes opératoires déterminés dont les moyens à mettre en œuvre sont définis ou connus en amont. Vérifications pouvant être fréquentes et systématisables.	**20**
2	Dans le cadre d'activités définies par des consignes précises ou procédures connues ou modes opératoires déterminés, les moyens à mettre en œuvre sont à **choisir parmi un nombre limité de solutions** définies en amont. Vérifications réalisables de façon **non systématique**.	**29**
3	Activités définies par des **instructions générales**. Choix des moyens et méthode à mettre en œuvre à effectuer parmi un ensemble de méthodes connues. Vérifications non systématiques et **a posteriori**, portant sur l'atteinte des **résultats** dans les délais convenus et le respect des procédures préconisées.	**39**
4	Activités définies par des instructions générales. La prise en compte	**48**

• Sont indiqués en **gras surligné** les éléments sur lesquels s'opère le « basculement » d'une marche à l'autre.
Ce sont les évolutions significatives au sein d'un sous-critère qui sont mises en valeur par un tel **soulignement**. Il est donc facile de repérer ce qui fait la différence entre une marche et une autre. En l'occurrence ce qui fait la différence de la marche 2 par rapport à la marche 1, c'est d'une part cette capacité à choisir ses moyens, et d'autre part que la vérification n'est plus systématique. Par contre la nature des instructions est quasiment la même.

• Nota : lorsque deux compétences distinctes conduisent chacune à une pesée différente dans un sous-critère, il convient de choisir la marche correspondant à la compétence la plus mobilisée.

Chaque critère est indépendant des autres et permet d'évaluer des natures de compétences distinctes et complémentaires

➔ **C'est tout l'intérêt du système : pouvoir peser toute la variété des emplois dans toute la diversité des compétences qu'elles exigent.**

- Certains emplois peuvent exiger par exemple une très forte autonomie mais un très faible relationnel.
- D'autres une expertise très pointue dans un domaine, mais aucune responsabilité en matière de management.

Etc.

Cela permet de rendre compte avec objectivité de l'intégralité des compétences nécessaires à la tenue des emplois.

➔ **Éviter ainsi d'attribuer une marche homogène sur l'ensemble des critères.**

Exemple !

Je pèse l'emploi de responsable d'établissement Rhône-Alpes – Auvergne : il est en haut de la hiérarchie, je lui accorde systématiquement la marche la plus élevée dans chacun des critères. Pourquoi cela ne convient peut-être pas ? Par exemple pour le critère de l'ampleur des connaissances, il n'a probablement pas besoin d'être un expert dans la spécialité de formation de l'organisme.

Exemple !

Je pèse un emploi d'agent d'entretien : c'est le niveau d'entrée dans la hiérarchie, je lui attribue systématiquement la marche 1 sur tous les critères. Pourquoi cela ne convient peut-être pas ? Son emploi peut exiger explicitement une assez forte autonomie dans la remise au propre rapide des salles de formation, et mérite ainsi une autonomie de marche 2.

➔ **Ne pas non plus peser plusieurs fois la même compétence lorsqu'elle ne relève que d'un seul critère.**

Exemple !

Je surpèse inutilement le relationnel, considérant que l'emploi suppose d'animer une équipe pédagogique et que cela suppose du tact, alors que cette compétence est essentiellement jugée par le critère du management. Ou encore : constatant que la personne encadre des personnes de profils multiples, je pèse à nouveau cette compétence dans le critère relationnel, en attribuant là aussi une marche trop élevée.

Les pages suivantes présentent chacun des critères. Y figurent les codes couleurs correspondant à chacun des sous-critères.

Certains critères font l'objet de conseils dans leur application.
Ils sont généralement liés à des tendances naturelles à surpeser certaines compétences, tel que cela a été constaté dans les tests qui ont été conduits auprès d'organismes de formation.

Critère classant « Autonomie »

Pour mémoire, il convient de considérer les compétences requises par l'emploi (et non celles pouvant être détenues par la personne).

Définition

Ce critère recouvre le niveau de latitude et de marge de manœuvre laissée au salarié dans l'emploi (par exemple, dans l'organisation du travail, dans la prise de décision).

Le passage d'une marche à l'autre s'apprécie à l'aune de :

- le contour des activités (par exemple, exécution, activité, axe de travail) et la nature des instructions afférentes (par exemple, instructions précises, objectifs à atteindre) ;
- l'autonomie dans le choix des moyens à mettre en œuvre ;
- la fréquence des vérifications du travail pouvant être effectuées (par exemple, permanente, aléatoire, *a posteriori*).

Passage d'une marche à l'autre

marches	définition	nombre de points
1	Application de consignes précises ou de procédures connues ou de modes opératoires déterminés dont les moyens à mettre en œuvre sont définis ou connus en amont. Vérifications pouvant être fréquentes et systématisables.	20
2	Dans le cadre d'activités définies par des consignes précises ou procédures connues ou modes opératoires déterminés, les moyens à mettre en œuvre sont **à choisir parmi un nombre limité de solutions définies en amont**. Vérifications réalisables de façon non systématique.	29
3	Activités définies par des **instructions générales**. Choix des moyens et méthode à mettre en œuvre à effectuer parmi un ensemble de méthodes connues. Vérifications non systématiques et **a posteriori**, portant sur l'atteinte des résultats dans les délais convenus et le respect des procédures préconisées.	39
4	Activités définies par des instructions générales. La prise en compte des aléas nécessite **l'adaptation des moyens et méthodes** à mettre en œuvre. Vérifications non systématiques et a posteriori.	48
5	Axes de travail fixant les **objectifs** à atteindre. **Autonomie dans le choix des moyens et méthodes** à mettre en œuvre pour la réalisation des objectifs. Vérification a posteriori, faisant l'objet d'une évaluation globale.	57
6	**Directives générales** fixant les objectifs à atteindre. Autonomie dans la **conception des moyens et méthodes** à mettre en œuvre pour la réalisation des objectifs. Vérification a posteriori, faisant l'objet d'une évaluation globale.	69
7	délégation directe et explicite de la direction générale pour l'élaboration de la **stratégie** de l'entreprise ou de l'établissement dont l'emploi a la responsabilité et **l'arbitrage sur les ressources** à mettre en œuvre (ressources qui peuvent, par exemple, être financières, budgétaires, humaines) L'activité s'apprécie à moyen-long terme, à partir des **résultats globaux de l'organisme**/du centre de formation.	90

Critère classant « Management »

Pour mémoire, il convient de considérer les compétences requises par l'emploi (et non celles pouvant être détenues par la personne).

Définition

Ce critère recouvre l'exercice et l'étendue de responsabilités managériales : il peut s'agir d'encadrement hiérarchique ou de management transversal (coordination d'équipe projet).

Ce critère ne comprend pas l'encadrement/animation de groupes de stagiaires : cette dimension relève de la complexité et du savoir-faire professionnel.

Le passage d'une marche à l'autre s'apprécie à l'aune de :

Concernant le management hiérarchique :

- la nature du management réalisé (par exemple, contrôle du travail fait, animation d'équipe, encadrement hiérarchique) ;
- la complexité des fonctions assurées par les équipes à manager (par exemple, simple fonction d'exécution, conception, décision) et leur autonomie ;
- la variété et l'envergure des équipes à manager (mono-filière/métier ou multi-filière/métier).

Concernant le management transversal :

- la complexité des projets managés ;
- les conditions de réalisation des projets (uniquement des équipes internes ou avec des équipes externes).

Passage d'une marche à l'autre

marches	définition	nombre de points
1	Aucun management	**0**
2	**Animation technique** (instructions précises et contrôle du travail fait) d'un ensemble de personnel mono-filière/métier (c'est-à-dire relevant du même domaine d'activité) réalisant des activités simples et/ou disposant d'une autonomie limitée	**20**
3	Animation technique de personnel **multi-filière/métier** (c'est-à-dire relevant de domaines d'activité différents) réalisant des activités simples et/ou disposant d'une autonomie limitée **OU** supervision technique (c'est-à-dire contrôle du travail fait) de personnels réalisant des activités **complexes** et/ou disposant de prérogatives d'autonomie (par exemple : choix des moyens à mettre en œuvre) **OU** Coordination permanente de projet(s) impliquant **un seul périmètre fonctionnel** (par exemple : pédagogique, informatique) et réalisé avec les **équipes internes** de l'organisme de formation	**29**
4	**Gestion d'équipe** (par exemple : répartition des activités, coordination, apport de conseils méthodologiques) d'une équipe de personnel mono-filière **OU** **Coordination permanente de projet(s)** impliquant un seul périmètre fonctionnel (par exemple : pédagogique, informatique) et réalisé avec des **équipes externes** à l'organisme de formation (prestataires externes) **OU** Coordination permanente de projet(s) impliquant **plusieurs périmètres fonctionnels** (par exemple : pédagogique, informatique, graphique) et réalisé avec les **équipes internes** de l'organisme de formation **OU** **Encadrement** hiérarchique d'une équipe de 1 à 3 personnes dont l'autonomie est limitée (par exemple, dans le choix des moyens à mettre en œuvre)	**39**
5	**Encadrement** hiérarchique d'une équipe supérieure à 3 personnes dont l'autonomie est limitée (par exemple, dans le choix des moyens à mettre en œuvre) **OU** Coordination permanente de projet(s) impliquant plusieurs périmètres fonctionnels (par exemple : pédagogique, informatique, graphique) et réalisé avec des **équipes externes** à l'organisme de formation (prestataires externes, et équipe du client)	**48**
6	Gestion d'équipe d'une équipe de personnel **multi-filière**	**57**
7	Encadrement hiérarchique d'une équipe de personnel disposant de prérogatives **d'autonomie** et de décision dans le choix et la conception des moyens et méthodes à mettre en œuvre.	**69**
8	délégation de la **direction** générale pour assurer la direction de l'ensemble du personnel de l'établissement/du centre/de l'antenne dont l'emploi a la responsabilité	**90**

Critère classant « Relationnel »

Pour mémoire, il convient de considérer les compétences requises par l'emploi (et non celles pouvant être détenues par la personne).

Définition

Ce critère recouvre les exigences relationnelles de l'emploi, tant envers des acteurs internes qu'externes (apprenants, clients, fournisseurs, partenaires).

Le passage d'une marche à l'autre s'apprécie à l'aune de :

- la variété des interlocuteurs et publics à prendre en compte ;
- la nature et la complexité des échanges à entretenir et la nature de négociations à mener (simple, complexe, stratégique) ;
- le cas échéant, l'importance du relationnel dans l'emploi et/ou son impact sur l'organisme.

Passage d'une marche à l'autre

marches	définition	nombre de points
1	Échanges élémentaires	**20**
2	**Échanges professionnels courants** (par exemple : transmission d'informations factuelles, réponse à des questions) nécessitant de comprendre ses interlocuteurs et de se faire comprendre auprès d'**interlocuteurs de même nature et/ou variant peu**	**29**
3	Échanges professionnels courants nécessitant de comprendre ses interlocuteurs et de se faire comprendre auprès de **différents types d'interlocuteurs** (par exemple, services internes, fournisseurs, clients) et/ou de publics (par exemple, demandeurs d'emploi, salariés de divers secteurs, individuels)	**39**
4	Échanges professionnels complexes requérant la construction d'argumentaires, l'apport de conseils, la structuration du déroulement d'un échange, la recherche d'information, etc. auprès d'interlocuteurs et/ou publics de même nature ou multiples (par exemple, services internes, fournisseurs, clients, demandeurs d'emploi, salariés de divers secteurs, individuels)	**48**
5	Échanges professionnels complexes et **déterminants pour la tenue de l'emploi et la réalisation des objectifs** requérant la construction d'argumentaires, l'apport de conseils, la structuration du déroulement d'un échange, la recherche d'information, la conduite de négociations simples auprès d'interlocuteurs et/ou publics de même nature (par exemple, services internes, fournisseurs, clients, demandeurs d'emploi, salariés de divers secteurs, individuels)	**57**
6	Échanges professionnels complexes et déterminants pour la tenue de l'emploi et la réalisation des objectifs requérant la construction d'argumentaires, l'apport de conseils, la structuration du déroulement d'un échange, la recherche d'information, la conduite de négociations complexes, etc. auprès **d'interlocuteurs et/ou publics multiples**	**69**
7	Échanges professionnels **très complexes** (par exemple, missions de représentation de l'organisme) avec la conduite de négociations stratégiques auprès d'interlocuteurs très variés (internes/externes ; clients/fournisseurs ; privé/institutionnel) **engageant de manière significative et décisive** l'activité de l'établissement, du centre, de l'antenne (par exemple, conquête ou perte d'un client)	**90**

Conseil : ne pas considérer trop rapidement que l'emploi est en relation avec « différents types d'interlocuteurs » ou « différents types de publics »

- L'idée en effet est que ces interlocuteurs ou ces publics doivent être **radicalement différents**, c'est-à-dire **imposer des compétences relationnelles très différentes** selon leur nature. Et non pas seulement une adaptation à chaque interlocuteur, aussi diverses soient leurs personnalités. Cette dernière adaptation est en effet une nécessité dans tous les emplois.

- Un exemple d'**interlocuteurs différents** : un conseiller en formation qui aurait à la fois pour clients des individus, le service achats de grands groupes, les pouvoirs publics, etc.

- Un exemple d'**interlocuteurs de même nature** : un conseiller en formation qui travaillerait sur la cible des responsables formations de PME par exemple, même si ces derniers pourraient relever de secteurs économiques différents.

Ne pas non plus estimer trop rapidement que les échanges professionnels sont complexes

- Tout échange professionnel, notamment dans le monde des organismes de formation, présente une forme de complexité.

- Pour autant, certaines relations sont nettement plus complexes à mettre en œuvre que d'autres. C'est pourquoi dans la marche 4 ont été précisées des conditions qui permettent de considérer que la relation est complexe : « requérant la construction d'argumentaires, l'apport de conseils, la structuration du déroulement d'un échange, la recherche d'information ».

Critère classant « Impact »

Pour mémoire, il convient de considérer les compétences requises par l'emploi (et non celles pouvant être détenues par la personne).

Définition

Ce critère recouvre l'influence et les conséquences de l'emploi (ses activités, ses décisions, etc.) sur l'organisme. Les impacts et conséquences de l'emploi peuvent être positifs ou négatifs, par exemple en termes d'accroissement ou de baisse de l'activité et du chiffre d'affaires, de la satisfaction ou du mécontentement des clients, de gains ou de pertes de productivité ou de qualité sur l'activité de collègues, etc.

Le passage d'une marche à l'autre s'apprécie à l'aune de :

• l'intensité de l'impact de l'emploi (impact limité, impact modéré, impact fort et significatif) ;
• la nature de cet impact (par exemple, impacts financiers, impacts humains, etc.).

Passage d'une marche à l'autre

marches	définition	nombre de points
1	L'emploi a des impacts limités sur l'organisme et son fonctionnement, tant en interne qu'à l'externe	**20**
2	En interne (par rapport à son service ou à d'autres services de l'organisme) ou à l'externe (par rapport à des clients ; à des apprenants), les actions de l'emploi peuvent avoir des **impacts modérés** d'une seule nature essentiellement (par exemple, impacts financiers, impacts humains)	**40**
3	En interne (par rapport à son service ou à d'autres services de l'organisme) ou à l'externe (par rapport à des clients ; à des apprenants), les actions de l'emploi peuvent avoir des impacts modérés de **plusieurs natures combinées** (par exemple, impacts financiers, impacts humains)	**58**
4	En interne (par rapport à son service ou à d'autres services de l'organisme) ou à l'externe (par rapport à des clients ; à des apprenants), les décisions et actions de l'emploi peuvent avoir des **impacts forts et significatifs** d'une ou de plusieurs natures (par exemple, impacts financiers, impacts humains)	**90**

Éviter de trop survaloriser les impacts négatifs qui pourraient se produire par accident

- Par exemple, le personnel d'entretien oublie son seau dans la salle de formation, ce qui choque le responsable de formation d'un grand groupe qui suivait par hasard une des formations qu'il avait achetée : or ce client représente la moitié du chiffre d'affaires de l'organisme de formation, et donc son mécontentement est très préjudiciable (scénario de Gaston Lagaffe et de Monsieur de Mesmaeker). Il faut éviter d'attribuer – de manière inadéquate – la marche maximale d'impact à ce personnel de nettoyage…

- Autre exemple moins caricatural : le poste d'aide comptable prévoit l'établissement des factures. Une erreur dans un montant peut diminuer le chiffre d'affaires de l'organisme de formation et en menacer l'équilibre économique. L'impact dans cet emploi serait donc considérable. En réalité à tort, car l'aide comptable n'est pas seul-e dans la chaîne d'établissement et de vérification des factures, elle/il doit en outre respecter les procédures précises et s'appuyer sur un progiciel intégré.

Penser aussi et surtout aux impacts positifs attendus sur cet emploi

Par exemple, le développement du chiffre d'affaires sur de nouveaux segments de clientèles.

Critère classant « Ampleur des connaissances »

Pour mémoire, il convient de considérer les compétences requises par l'emploi (et non celles pouvant être détenues par la personne).

Définition

Ce critère peut être défini comme le niveau de savoirs requis par l'emploi, et non pas détenus par la personne (en effet, la personne pourrait détenir des savoirs spécifiques qui ne seraient pas requis explicitement par l'emploi : il convient de tenir compte des exigences de l'emploi uniquement). Ils peuvent être acquis par la formation (initiale ou continue) et/ou par l'expérience professionnelle.

Le passage d'une marche à l'autre s'apprécie à l'aune de :

- la profondeur des connaissances à détenir pour l'emploi (par exemple, notions, connaissances générales, connaissances approfondies, expertise) ;
- la largeur des connaissances à détenir (connaissances dans un seul domaine ; ou connaissances dans plusieurs domaines relevant de disciplines distinctes).

Passage d'une marche à l'autre

marches	définition	nombre de points
1	L'emploi ne requiert pas de connaissances particulières à détenir en préalable	**20**
2	L'emploi requiert des n**otions** dans **un ou plusieurs domaine(s)** ou discipline(s)	**32**
3	L'emploi requiert des **connaissances générales** dans un domaine ou discipline	**43**
4	L'emploi requiert des connaissances générales dans **plusieurs** domaines ou disciplines **OU** L'emploi requiert des **connaissances approfondies** d'un domaine ou discipline	**54**
5	L'emploi requiert des connaissances approfondies de **plusieurs** domaines ou disciplines	**67**
6	L'emploi requiert une expertise (c'est-à-dire une spécialisation ciblée et pointue, reconnue en tant que telle dans le milieu professionnel, reposant sur une forte capacité projective et donnant lieu à des publications) dans un ou plusieurs domaines/disciplines	**90**

N’attribuer l’expertise (marche 6) que par exception

- En matière de formation, il est fréquent d’affirmer qu’un formateur est « expert », afin de le valoriser aux yeux du client, et puisqu’il serait exigé qu’il détienne le plus haut niveau de compétence de son domaine, pour être légitime à transférer ses connaissances.

- Mais ce n’est pas la définition de l’expertise qui a été retenue ici : cette expertise doit être considérée comme le niveau le plus élevé imaginable dans la maîtrise d’un domaine de connaissances. D’où les termes employés, tels que « reconnu dans son milieu professionnel », « donnant lieu à des publications », etc.

Un commercial, bien que vendant les formations de son organisme, n’a pas nécessairement besoin de la même ampleur des connaissances que les formateurs qui en assurent l’animation.

Il ne convient donc pas dans ce cas de placer son emploi au même niveau dans l’ampleur de connaissances que les formateurs.

De même la/le manager n’est pas nécessairement censé(e) connaître aussi bien certains domaines techniques des personnes qu’elle/il encadre.

D’autres critères, et typiquement celui du management, sont là pour reconnaître les compétences que, pour le coup, elle/il doit maîtriser en plus des personnes qu’il encadre.

Critère classant « Complexité et savoir-faire professionnel »

Pour mémoire, il convient de considérer les compétences requises par l'emploi (et non celles pouvant être détenues par la personne).

Définition

Ce critère peut être défini comme le niveau de savoir-faire métier requis par l'emploi. La technique professionnelle peut recouvrir des compétences pédagogiques pour le personnel formateur, des compétences relationnelles et commerciales pour le personnel chargé du développement de l'organisme, des compétences managériales pour le personnel d'encadrement, des compétences méthodologiques/organisationnelles et de maîtrise d'outils pour le personnel comptable, etc.
Ces savoir-faire peuvent être acquis par l'expérience professionnelle et/ou la formation (initiale ou continue).

Le passage d'une marche à l'autre s'apprécie à l'aune de :

- la complexité des situations rencontrées dans l'emploi (simples, courantes, complexes, très complexes) ;
- le degré de réflexion à engager (par exemple, reproduction de tâches ; analyse et décryptage de situations) ;
- les choix à opérer pour la mobilisation de solutions adaptées à la situation rencontrée (c'est-à-dire, pour déterminer quelle méthode, posture, technicité à mobiliser).

Passage d'une marche à l'autre

marches	définition	nombre de points
1	Exécution de tâches simples, réalisables par l'application de techniques, outils ou modes opératoires requérant pas ou peu d'expérience ou de savoir spécifique, et directement appréhendables	**20**
2	Réalisation d'un ensemble d'activités **courantes**, faisant appel à des techniques, compétences, modes opératoires nécessitant une **expérience antérieure ou un temps d'appropriation** ainsi qu'une **compréhension** de l'environnement de travail	**40**
3	Emploi amené à rencontrer des situations professionnelles **complexes**, faisant appel à des techniques, compétences, modes opératoires spécialisés faisant également appel à des **capacités d'analyse** pour comprendre les situations de travail et les interlocuteurs	**58**
4	Emploi amené à rencontrer des situations professionnelles **très complexes**, faisant appel à des techniques, compétences, modes opératoires spécialisés faisant également appel à des capacités d'analyse pointues pour comprendre les situations et les interlocuteurs, résoudre les problèmes rencontrés et **étudier les enjeux à considérer** (prise de recul, vision prospective)	**90**

Bonification responsabilité juridique

Pourquoi cette bonification ?

Du fait de la nature et des exigences de certains emplois, des délégations de pouvoir sont mises en place et sont formalisées : le cas échéant, les personnes occupant les emplois doivent répondre de leurs actes professionnels.

S'il y a délégation de pouvoir :

définition	nombre de points
Aucune délégation	**0**
Délégation formalisée de pouvoir sans responsabilité pénale	**20**
Délégation formalisée de pouvoir avec responsabilité pénale	**40**

La formalisation écrite et effective de la délégation est impérative pour attribuer la marche 2 ou 3.

Une délégation présupposée ou de fait, qui n'aurait pas fait l'objet d'une formalisation, n'est pas suffisante.

Bonification emploi interfilière

Pour mémoire, il convient de considérer les compétences requises par l'emploi (et non celles pouvant être détenues par la personne).

Pourquoi cette bonification ?

La branche de la formation professionnelle regroupe trois grandes filières de métiers (détaillées ci-après). Certains emplois peuvent toutefois relever non pas d'une seule de ces filières, mais de plusieurs. En effet, selon les modes d'organisation mis en place au sein des organismes de formation et leur taille, certains emplois impliquent et exigent une diversité de fonctions à assumer (par exemple, une/un formatrice/teur assumant également des missions commerciales) qu'il convient de considérer.

Les 3 filières de la branche de la formation professionnelle

• Filière 1 : Formation, accompagnement, ingénierie

Cette filière rassemble les métiers constituant le « cœur d'activité » des organismes de formation professionnelle : métiers intervenant directement dans le processus pédagogique, ayant la charge de l'animation de dispositifs de formation, du conseil et de l'accompagnement individuel et/ou de l'ingénierie de formation.

• Filière 2 : Développement

Cette filière rassemble les métiers spécifiques aux organismes de formation et concourant à son développement : métiers en charge de la promotion, du marketing et du développement commercial de l'organisme ainsi que les métiers en charge du management et de la gestion de l'organisme.

• Filière 3 : Supports

Cette filière rassemble les métiers transversaux, ceux de la gestion des opérations (métiers du suivi et de la gestion des formations) ainsi que les métiers non spécifiques aux organismes de formation (métiers de la gestion administrative, financière ou réglementaire).

Mode d'emploi pour déterminer si un emploi est interfilière

En s'appuyant sur la fiche de l'emploi, chaque emploi doit être rattaché à une filière (parmi les trois détaillées ci-dessus) en fonction de ses attributions principales. Puis, si les missions assumées par l'emploi débordent le strict cadre de sa filière, l'emploi est considéré comme interfilière à condition que cette polyvalence soit :

- permanente : c'est-à-dire que, pour l'emploi considéré, elle doit être la règle et non l'exception ;
- formalisée : c'est-à-dire qu'elle doit clairement et explicitement faire partie des attributions de l'emploi ;
- significative : c'est-à-dire qu'elle doit représenter a minima entre un quart et un tiers du temps de travail (NB : ces trois conditions doivent être réunies pour que l'emploi puisse être considéré comme interfilière).

Si l'emploi est interfilière :

définition	nombre de points
Pas de polyvalence	**0**
Les missions de l'emploi relèvent de deux filières différentes	**10**
Les missions de l'emploi relèvent de trois filières différentes	**20**

Qu'un emploi impose de collaborer avec des personnels d'autres filières n'induit évidemment pas que cet emploi est interfilière.

• Exemples d'emplois 3 filières :
- 3 filières : un(e) formateur (trice) qui passe un temps significatif à faire du commercial et de la planification ;
- 2 filières : un(e) commercial(e) également responsable de la maintenance informatique.

• Exemple d'emploi sans critère interfilière :
- un(e) commercial(e) en formation ou un(e) assistant(e) de formation doivent quotidiennement travailler avec des formateurs, qui relèvent d'une autre filière. Ce n'est pas pour autant que leur poste est interfilière. Ce ne serait le cas que si leur emploi prévoyait par ailleurs des missions explicites de formateur.

Pesées indicatives d'une sélection non exhaustive

Le principe des emplois repérés

- Seule la pesée de l'emploi par les critères classants permet de déterminer la classification du salarié.
- Les emplois repérés ne sont fournis qu'à titre illustratif et pédagogique. Ils peuvent servir d'éléments d'illustration au positionnement de certains emplois. Lorsque les exigences et compétences requises par l'emploi (et non leurs seuls intitulés) correspondent à la description qui en est faite, cela permet le positionnement de ces emplois à l'intérieur de la plage de coefficient fournie pour l'emploi-repéré concerné.

À SAVOIR

Pour les emplois repérés, les bonifications responsabilité juridique et emploi interfilière ne sont pas considérées car celles-ci dépendent uniquement de la structure et du mode d'organisation propre à l'organisme au sein duquel on trouve l'emploi.

Filière	Exemple d'emplois repérés
Filière « Formation, accompagnement, ingénierie » (métiers constituant le « cœur d'activité » des organismes de formation professionnelle : métiers intervenant directement dans le processus pédagogique, ayant la charge de l'animation de dispositifs de formation, du conseil et de l'accompagnement individuel et/ou de l'ingénierie de formation.)	Emploi n° 1 ex : conseiller(e) en insertion professionnelle…
	Emploi n° 2 ex : Chargé(e) d'innovation pédagogique…
	Emploi n° 3 ex : Formateur (trice) 1 (à reformuler pour ne pas dévaloriser)…
	Emploi n° 4 ex : Formateur (trice) 2 (à reformuler pour ne pas dévaloriser)…
	Emploi n° 5 ex : Formateur (trice)-consultant(e)…
Filière « Développement » (métiers spécifiques aux organismes de formation et concourant à son développement : métiers en charge de la promotion, du marketing et du développement commercial de l'organisme ainsi que les métiers en charge du management et de la gestion de l'organisme)	Emploi n° 6 ex : Responsable du développement commercial…
	Emploi n° 7 ex : Commercial(e) en formation…
	Emploi n° 8 ex : Responsable d'un centre de formation…
	Emploi n° 9 ex : Responsable pédagogique…
Filière « Supports » (métiers transversaux, non spécifiques aux organismes de formation : métiers de la gestion administrative, logistique, financière ou réglementaire)	Emploi n° 10 ex : Personnel de nettoyage et de petit entretien…
	Emploi n° 11 ex : Responsable administratif (ve) et financier(e)…
	Emploi n° 12 ex : Assistant(e) de formation…
	Emploi n° 13 ex : Assistant(e) administratif (ve)…
	Emploi n° 14 ex : Responsable qualité et/ou sécurité et/ou environnement…
	Emploi n° 15 ex : Responsable ressources humaines…

Filière 1 : Formation, accompagnement, ingénierie

• Emploi n° 1

Exemples d'intitulés d'emploi pouvant correspondre à cet emploi repéré : Conseiller(e) en insertion professionnelle, chargé(e) d'accompagnement professionnel, chargé(e) d'accompagnement et d'insertion, Conseiller(e) en insertion, chargé(e) d'insertion, chargé(e) d'insertion professionnelle, conseiller(e) en insertion sociale et professionnelle, conseiller(e) en placement, accompagnateur/trice à l'insertion, etc.

Il/elle accompagne les personnes rencontrant des difficultés d'insertion (par exemple : emploi, formation, logement) pour faciliter leur insertion professionnelle. Son accompagnement professionnel (sur les questions liées à l'orientation, la formation et l'emploi) peut s'inscrire dans le cadre de démarches d'insertion sociale pouvant être menées avec d'autres acteurs locaux (par exemple, services sociaux, missions locales). Il/elle est en charge de l'accompagnement, de la définition, du suivi et de l'évaluation des parcours d'accès à l'emploi.
Pour ce faire, il/elle accueille les personnes individuellement ou en groupe et les informe sur des questions d'emploi, de formation ou d'orientation. Il/elle analyse les besoins en termes de formation ou d'emploi des personnes pour construire des parcours d'insertion professionnelle individualisés. Il/elle travaille en étroite relation avec les partenaires de l'insertion (par exemple : services sociaux), les tient informés du déroulement du parcours et traite avec eux d'éventuels problèmes. Il/elle assure une veille documentaire sur le marché de l'emploi local et sur les dispositifs d'insertion professionnelle et de développement local et peut prendre part à des projets partenariaux et territoriaux d'insertion. Il/elle contribue à l'insertion durable des publics dans l'emploi en prospectant et en collaborant avec les entreprises de son bassin d'emploi.

À savoir : Exemple de pesée adaptable entre 230 et 288 points

• Emploi n° 2 :

Exemples d'intitulés d'emploi pouvant correspondre à cet emploi repéré : Andragogue, Ingénieriste en innovation pédagogique, Ingénieur(e) – concepteur/trice en innovation pédagogique, etc.

Il/elle contribue au développement des activités de l'organisme de formation en impulsant et coordonnant les projets d'innovation pédagogique (par exemple, qu'il s'agisse d'innovations relatives aux contenus, aux thématiques, aux supports, aux technologies employées, aux méthodes, au séquençage des formations, aux publics pris en compte).
Pour ce faire, il/elle est en veille constante sur les usages de la formation et les pédagogies innovantes ; il/elle crée et imagine des projets de formation innovants ; il/elle assure la concrétisation de ces projets en mobilisant ou en coordonnant les ressources nécessaires (par exemple : équipe, budget, moyens matériels, supports TIC) ; il/elle veille enfin à la capitalisation et à la diffusion de ces innovations auprès de l'ensemble des personnels de l'organisme de formation.

À savoir : Exemple de pesée adaptable entre 305 et 423 points

• Emploi n° 3 :
Exemple d'intitulé : **Formateur (trice) 1**

Il/elle transmet le savoir-faire qu'il/elle détient à des publics variés. Pour ce faire, il/elle prépare le déroulement des actions de formation à partir des supports et banques de données mis à sa disposition, s'approprie le déroulement et le contenu de la formation. Il/elle réalise la formation en adaptant sa pédagogie en fonction des publics. Il/elle accueille les participants, expose les contenus de la formation, anime les échanges dans le groupe d'apprenants et le cas échéant les cas pratiques.

À savoir : Exemple de pesée adaptable entre 205 et 252 points

• Emploi n° 4 :
Exemple d'intitulé : **Formateur(trice) 2**

Il/elle transmet ses savoir-faire à des publics variés en concevant et/ou adaptant ses modules et supports de formation.
Pour ce faire, il/elle prépare les actions de formation, élabore et conçoit le contenu de la formation et les supports pédagogiques. Il/elle réalise la formation en adaptant sa pédagogie, ses supports et son programme pédagogique en fonction des publics. Il/elle accueille les participants, expose les contenus de la formation, anime les échanges dans le groupe d'apprenants et le cas échéant les cas pratiques.

À savoir : Exemple de pesée adaptable entre 225 et 308 points

• Emploi n° 5 :
Exemples d'intitulés d'emploi pouvant correspondre à cet emploi repéré : Formateur/trice consultant(e), consultant(e) en formation, consultant(e) pédagogique, etc.

Il/elle prend en charge la production de formation de la conception d'un dispositif à son évaluation et son suivi qualitatif.
Pour ce faire, il/elle a pour mission de concevoir, participer à la négociation, réaliser et/ou piloter des actions de formation et/ou de conseil en formation, répondant aux besoins et aux intérêts des clients et contribuer ainsi au développement des marchés et à la pérennisation de l'organisme. Il/elle mène une veille sur les innovations technologiques et pédagogiques et participe à des études (méthodologie d'intervention, de qualité, de conception de nouveaux produits ou dispositifs).

À savoir : Exemple de pesée adaptable entre 299 et 437 points

Filière 2 : Développement

• Emploi n° 6 :
Exemples d'intitulés d'emploi pouvant correspondre à cet emploi repéré : Responsable commercial(e), Responsable du développement commercial, Responsable Commercial(e) et marketing, Responsable commercial(e) et communication, Responsable stratégies marketing et commercial, etc.

Il/elle assure la mise en œuvre de la politique commerciale par la réalisation d'actions en adéquation avec le budget et les moyens qui lui sont accordés. Il/elle est chargé d'orienter et de détecter les opportunités et menaces de croissance pour l'organisme de formation et de concevoir et déployer la stratégie de vente de l'offre.
Pour ce faire, il/elle analyse l'adéquation de l'offre de formation avec le marché ; il/elle élabore et déploie la stratégie commerciale ; il/elle a la responsabilité du développement du chiffre d'affaires de l'organisme et assure ou coordonne les réponses aux appels d'offres ; il/elle analyse les ventes de l'organisme. Il/elle peut contribuer ou prendre en charge la recherche de financements et/ou subventions. Il/elle peut également être amené(e) à prendre en charge la politique marketing et/ou communication de l'organisme.

À savoir : Exemple de pesée adaptable entre 323 et 454 points

• Emploi n° 7 :
Exemples d'intitulés d'emploi pouvant correspondre à cet emploi repéré : Commercial(e) en formation, Chef(fe) de projet commercial, Commercial(e), Développeur(se) commercial(e), chargé(e) de développement, Conseiller(e) en formation, etc.

Il/elle a la charge de la prospection de clients ainsi que de la vente de l'offre de formation de l'organisme : il/elle a pour mission de promouvoir, placer sur le marché l'offre de formation et contribuer au développement de l'entreprise et à sa pérennisation ainsi que de conseiller, gérer et fidéliser un portefeuille de clients.
Pour ce faire, il/elle conseille sa clientèle ; il/elle constitue et gère un portefeuille de clients et de prospects ; il/elle contribue au développement de l'entreprise par l'apport de connaissance venant du terrain.

À savoir : Exemple de pesée adaptable entre 225 et 320 points

• Emploi n° 8 :
Exemples d'intitulés d'emploi pouvant correspondre à cet emploi repéré : Directeur(trice) d'une antenne, Directeur(trice) d'un centre, Responsable d'une antenne, Directeur(trice) d'établissement, etc.

Il/elle supervise l'exécution de la stratégie de l'organisme de formation dans le centre dont il/elle a la responsabilité. Il/elle pilote les activités du centre de formation et veille à leur déroulement. Il/elle assure le développement commercial, le management des équipes, la gestion et veille à développer son centre.
Pour ce faire, dans le respect des orientations de sa direction, il/elle élabore et met en œuvre la politique commerciale du centre dont il/elle a la responsabilité ; il/elle assure le pilotage des activités de ce centre ; il/elle gère ou supervise la communication externe et la représentation de ce centre ; il/elle assure ou supervise la gestion des ressources humaines ; il/elle assure une veille législative et réglementaire ; il/elle assure ou supervise le pilotage administratif et financier du centre de formation ; il/elle a la charge de la recherche de financements et/ou de subventions.
Il/elle peut disposer d'une délégation formelle de pouvoir.

À savoir : Exemple de pesée adaptable entre 366 et 577 points

• Emploi n° 9 :

Exemples d'intitulés d'emploi pouvant correspondre à cet emploi repéré : Responsable pédagogique, Responsable de la pédagogie, etc.

Il/elle a la responsabilité d'assurer la conception des formations, en veillant à la cohérence et la cohésion pédagogique de l'ensemble de l'offre, et d'en suivre la réalisation.

Pour ce faire, il/elle assure une veille sur le marché de la formation ; il/elle analyse les besoins de formation du marché et des clients ; il/elle valide les objectifs et l'architecture des programmes pédagogiques, définit le déroulement de la formation et valide son ingénierie. Il/elle coordonne et anime l'équipe pédagogique, assure les tâches de gestion associées à son activité (gestion des moyens matériels, budgétaires, etc.). Il/elle participe à l'accueil des apprenants et au suivi des stages. Il/elle orchestre le déroulement des formations : recrutement et formation des formateurs, gestion et allocation des moyens budgétaires, matériels, humains, etc. Il/elle veille à l'évaluation des formations. Il/elle veille au bon déroulement des formations. Il/elle participe pleinement au développement de l'offre en assurant/en participant à la commercialisation de l'offre de formation (prospection du marché, identification et analyse des besoins et demandes, réponse aux appels d'offres, promotion vis-à-vis des partenaires institutionnels).

À savoir : Exemple de pesée adaptable entre 323 et 378 points

Filière 3 : Supports

• Emploi n° 10 :

Exemples d'intitulés d'emploi pouvant correspondre à cet emploi repéré : Personnel de nettoyage et de petit entretien, agent(e) d'entretien, agent(e) de nettoyage, etc.

Il/elle et de petit entretien est chargé de l'entretien courant des locaux de l'organisme de formation.

Pour ce faire, ce personnel assure le nettoyage des locaux de l'organisme ; il peut être amené à assurer le changement de petits consommables et/ou à assurer de menues réparations ; il signale toute dégradation, anomalie ou dysfonctionnement constatés.

À savoir : Exemple de pesée adaptable entre 100 et 129 points

• Emploi n° 11 :
Exemples d'intitulés d'emploi pouvant correspondre à cet emploi repéré : Responsable administratif(ve) et financier(e), Responsable moyens généraux, etc.

Il/elle est garant(e) de la bonne gestion administrative et financière de l'entreprise. Il/elle contrôle la bonne exécution de la stratégie définie par la direction générale et est responsable de la définition des procédures comptables.
Pour ce faire, il/elle pilote et manage le personnel administratif dans ses missions ; il/elle assure la gestion financière et comptable de l'organisme de formation ; il/elle a la charge du suivi de la performance économique de l'organisme de formation et de l'établissement des propositions pour l'amélioration de cette dernière.

À savoir : Exemple de pesée adaptable entre 314 et 369 points

• Emploi n° 12 :
Exemples d'intitulés d'emploi pouvant correspondre à cet emploi repéré : Assistant(e) de formation, secrétaire de formation, etc.

Il/elle met en œuvre les moyens administratifs et organisationnels nécessaires à la réalisation des actions de formation selon les indications données par son responsable hiérarchique. Il/elle effectue le suivi administratif des formations proposées par l'organisme qui l'emploie.
Pour ce faire, il/elle a la charge du suivi administratif des prestations de formation ; il/elle assure l'organisation et la logistique des formations dispensées (par exemple : réservation de salle et du matériel pédagogique, suivi du planning des formations) ; il/elle gère et coordonne les informations liées aux prestations de formation (par exemple : communication avec les apprenants, transmission des informations à l'équipe pédagogique) ; il/elle accueille et informe les différents interlocuteurs (par exemple : apprenants, entreprises, intervenants externes) ; il/elle assure le suivi post-formation dans sa dimension administrative ; il/elle assure la gestion administrative et économique des actions de formation (avec, par exemple, la production de documents : rapports d'activité, compte rendu).

À savoir : Exemple de pesée adaptable entre 172 et 221 points

• Emploi n° 13 :
Exemples d'intitulés d'emploi pouvant correspondre à cet emploi repéré : Assistant(e) administratif/ve, assistant(e) manager, assistant(e) de direction, assistant(e), etc.

Il/elle contribue au fonctionnement d'un service, d'une direction, d'un centre de formation ou d'un organisme.
Pour ce faire, il/elle prend en charge plusieurs tâches administratives (par exemple : rédaction de courrier, organisation de réunions, gestion des emplois du temps, préparation des dossiers, gestion du courrier) ; il/elle veille à la circulation de l'information au sein du service (par exemple : transmission des emails, notes, documents) et assure les relations du service avec l'extérieur (par exemple : gestion des appels téléphoniques, accueil physique).

À savoir : Exemple de pesée adaptable entre 121 et 201 points

• Emploi n° 14 :
Exemples d'intitulés d'emploi pouvant correspondre à cet emploi repéré : Responsable qualité sécurité environnement, Risk manager, Responsable sécurité, Responsable qualité, etc.

Il/elle définit en lien avec la direction de l'organisme la politique qualité et/ou sécurité et/ou environnement de l'organisme de formation, la met en œuvre, participe à sa promotion et diffusion au sein de l'organisme et en assure le suivi.
Pour ce faire, il/elle conçoit la politique qualité et/ou sécurité et/ou environnement en prenant en compte les objectifs de la direction de l'organisme, les demandes et besoins des clients et apprenants et la réglementation. Il/elle identifie les risques et met en place les moyens de prévention (par exemple : PCA). Il/elle définit les process qualité et les améliore en continu, planifie les actions d'amélioration. Il/elle gère les audits internes et/ou externes (par exemple : audits sécurité ou audit de type ISO). Il/elle forme le personnel de l'organisme de formation aux procédures qualité et/ou sécurité et/ou environnement. Il/elle pilote ou prend en charge le suivi de la qualité des formations (par exemple : audit des formations, enquêtes satisfaction auprès des apprenants, suivi de l'insertion post-formation) et peut être amené(e) à en rendre compte aux financeurs (par exemple : OPCA, pouvoirs publics). Il/elle assure une veille sur et se tient constamment informé(e) de la réglementation relative à ces aspects (notamment relatifs à la sécurité) et sur les bonnes pratiques (notamment relatifs à la qualité et l'environnement) à l'œuvre en la matière.
Il/elle peut disposer d'une délégation formelle de pouvoir.

À savoir : Exemple de pesée adaptable entre 277 et 391 points

• Emploi n° 15 :
Exemples d'intitulés d'emploi pouvant correspondre à cet emploi repéré : Responsable ressources humaines ; directeur(trice) ressources humaines, responsable du personnel, etc.

Il/elle conçoit et met en œuvre la politique ressources humaines de l'organisme de formation en matière de gestion du personnel et de développement des effectifs et des compétences. Pour ce faire, il/elle veille à l'application des obligations légales et conventionnelles ; il/elle est le garant et contribue à l'amélioration des conditions de travail ; il/elle gère ou supervise la paie et l'ensemble des éléments contractuels avec les salariés (élaboration des contrats de travail et leur évolution, ruptures et contentieux, etc.) ; il/elle anticipe les besoins en personnel et compétences (gestion des âges, sortie du personnel, GPEC, etc.) ; il/elle peut assurer des actions de communication interne (par exemple, sur les métiers) ; en lien avec la direction de l'organisme et/ou les responsables de centres et/ou les responsables pédagogiques, il/elle contribue au développement des effectifs et des compétences (recrutement, intégration des nouveaux salariés, évaluation, formation, mobilité interne, évolution de carrières, rémunération, etc.) ; il/elle gère les relations avec les délégués du personnel et/ou partenaires sociaux.

À savoir : Exemple de pesée adaptable entre 305 et 365 points

La fiche emploi

Son principe

- **La branche l'a rendue obligatoire**, afin que le détail de la pesée, critère par critère, puisse être en toute transparence partagée par l'employeur et le salarié.
- En effet **les critères classants** peuvent être utilisés en tant que tels comme un **outil de GRH pour l'employeur** et un **Guide de progression et de mobilité pour le salarié**.
- Ainsi **connaître et partager le détail des marches dans chacun des critères** classants est en tant que tel un **facteur de progrès** pour l'ensemble des acteurs de l'organisme de formation.

Le contenu de la fiche emploi

• L'en-tête

Précisez les éléments qui permettront d'identifier de manière univoque à qui s'applique la fiche emploi.

FICHE EMPLOI *Obligatoirement établie par l'employeur et transmise à la personne salariée en vertu de l'accord « classification des emplois » de la branche des organismes de formation*	
Employeur :	**Format3000**
Emploi :	**Conseiller/ère en insertion professionnelle**
Salarié(e) :	**Justine Devoux**
Fiche emploi établie le/par :	**5 janvier 2017 par Jean-Baptiste Lefranc, DRH**

• La description de l'emploi

Dans un premier paragraphe, préciser la mission globale de cet emploi.
Dans un 2e paragraphe, décrire synthétiquement les activités de l'emploi.
Lorsque les exigences et compétences requises par l'emploi (et non leurs seuls intitulés) correspondent à la description de l'emploi-repéré, le texte proposé à titre d'exemple peut être adapté aux spécificités de l'organisme de formation. Si ce n'est pas le cas, il est nécessaire de rédiger une description de l'emploi adaptée à la situation.

Description de l'emploi
Le/la conseiller/ère en insertion professionnelle accompagne les personnes rencontrant des difficultés d'insertion pour faciliter leur insertion professionnelle. Son accompagnement professionnel peut s'inscrire dans le cadre de démarches d'insertion sociale pouvant être menées avec d'autres acteurs locaux. Elle est en charge de l'accompagnement, de la définition, du suivi et de l'évaluation des parcours d'accès à l'emploi. Pour ce faire, il/elle accueille les personnes individuellement ou en groupe et les informe sur des questions d'emploi, de formation ou d'orientation. Il/elle analyse les besoins en termes de formation ou d'emploi des personnes pour construire des parcours d'insertion professionnelle individualisés. Il/elle travaille en étroite relation avec les partenaires de l'insertion, les tient informés du déroulement du parcours et traite avec eux d'éventuels problèmes. Il/elle contribue à l'insertion durable des publics dans l'emploi en prospectant et en collaborant avec les entreprises de son bassin d'emploi.

• La pesée de l'emploi en fonction des critères classants

- La **première colonne** rappelle les 6 **critères** et les 2 bonifications. Ainsi ne rien changer dans cette colonne.

Pesée de l'emploi en fonction des critères classants			
Critère	Marche	Points	Libellé de la marche retenue (optionnel)
Autonomie	4	48	Activités définies par des instructions générales. La prise en compte des aléas nécessite l'adaptation des moyens et méthodes à mettre en œuvre. Vérifications non systématiques et a posteriori.
Management	1	0	Aucun management
Relationnel	4	48	Echanges professionnels complexes requérant la construction d'argumentaires, l'apport de conseils, la structuration du déroulement d'un échange, la recherche d'information, etc. auprès d'interlocuteurs et/ou publics de même nature ou multiples (par exemple, services internes, fournisseurs, clients, demandeurs d'emploi, salariés de divers secteurs, individuels)
Impact	2	40	En interne (par rapport à son service ou à d'autres services de l'organisme) ou à l'externe (par rapport à des clients ; à des apprenants), les actions de l'emploi peuvent avoir des impacts modérés d'une seule nature essentiellement.
Ampleur des connaissances	4	54	L'emploi requiert des connaissances générales dans plusieurs domaines ou disciplines.
Complexité et savoir-faire professionnel	3	58	Emploi amené à rencontrer des situations professionnelles complexes, faisant appel à des techniques, compétences, modes opératoires spécialisés et faisant également appel à des capacités d'analyse pour comprendre les situations de travail et les interlocuteurs.
Bonification responsabilité juridique	1	0	Aucune délégation de pouvoir mise en place
Bonification emploi interfilière	1	0	Les missions de l'emploi relèvent de la même filière (filière 1, formation, accompagnement, ingénierie)
TOTAL POINTS		248	

- La **2e colonne** permet de faire figurer **la marche** retenue pour l'emploi considéré.

	marches			...soit en points	
	min	max		min	max
autonomie	3	5		39	57
management	1	1		0	0
relationnel	3	4		39	48
impact	2	3		40	58
ampleur des connaissances	4	5		54	67
complexité et savoir faire professionnel	3	3		58	58
responsabilité juridique	1	1		0	0
Emploi interfilière	1	1		0	0
			total	**230**	**288**

- La **3e colonne** indique le nombre de **points** correspondants à la marche. Ce nombre de points est celui qui figure dans la marche choisie pour le critère classant correspondant (voir les tableaux de critères classants partie 3). Il ne doit pas être modifié.

marches	définition	*nombre de points*
1	Application de consignes précises ou de procédures connues ou de modes opératoires déterminés dont les moyens à mettre en œuvre sont définis ou connus en amont. Vérifications pouvant être fréquentes et systématisables.	**20**
2	Dans le cadre d'activités définies par des consignes précises ou procédures connues ou modes opératoires déterminés, les moyens à mettre en œuvre sont à **choisir parmi un nombre limité de solutions** définies en amont. Vérifications réalisables de façon **non systématique**.	**29**
3	Activités définies par des **instructions générales**. Choix des moyens et méthode à mettre en œuvre à effectuer parmi un ensemble de méthodes connues. Vérifications non systématiques et **a posteriori**, portant sur l'atteinte des **résultats** dans les délais convenus et le respect des procédures préconisées.	**39**
4	Activités définies par des instructions générales. La prise en compte des aléas nécessite **l'adaptation des moyens et méthodes** à mettre en œuvre. Vérifications non systématiques et a posteriori.	**48**
5	Axes de travail fixant les **objectifs** à atteindre. **Autonomie dans le choix des moyens et méthodes** à mettre en œuvre pour la réalisation des objectifs. Vérification a posteriori, faisant l'objet d'une évaluation globale.	**57**
6	**Directives générales** fixant les objectifs à atteindre. Autonomie dans la **conception des moyens et méthodes** à mettre en œuvre pour la réalisation des objectifs. Vérification a posteriori, faisant l'objet d'une évaluation globale.	**69**
7	délégation directe et explicite de la direction générale pour l'élaboration de la **stratégie** de l'entreprise ou de l'établissement dont l'emploi a la responsabilité et **l'arbitrage sur les ressources** à mettre en œuvre (ressources qui peuvent, par exemple, être	**90**

- La **4e colonne « libellé de la marche retenue »** rappelle pour mémoire la définition de la marche choisie (optionnel). Ce libellé peut être précisé afin d'aider le salarié à interpréter sa fiche emploi. S'il est précisée, il doit être repris tel qu'il est rédigé dans les mêmes tableaux de critères classants (partie 3), colonnes « définition ». Elle ne doit pas être modifiée, sauf dans un cas : lorsque la marche contient un OU, l'une seulement des 2 options peut être retenue si souhaité.

3 exemples sont présentés ci-après

• **La pesée** (le choix des marches par critère) **est purement illustrative**.

FICHE EMPLOI *Obligatoirement établie par l'employeur et transmise à la personne salariée en vertu de l'accord « classification des emplois » de la branche des organismes de formation ; cette fiche emploi est mise à jour à chaque évolution de l'emploi modifiant les compétences mobilisées de façon* ***significative et pérenne*** *(page 15 du Guide)*	
Employeur :	**Formation & Développement**
Emploi :	**Assistant(e) de formation**
Salarié(e) :	**Sarah Xavier**
Fiche emploi établie le/par :	**20 janvier 2017 par Isabelle Iva, Gérant**

DESCRIPTION DE L'EMPLOI
L'assistant(e) de formation met en œuvre les moyens administratifs et organisationnels nécessaires à la réalisation des actions de formation selon les indications données par son responsable hiérarchique. Il/elle effectue le suivi administratif des formations proposées par l'organisme qui l'emploie. Pour ce faire, il/elle a la charge du suivi administratif des prestations de formation ; il/elle assure l'organisation et la logistique des formations dispensées (par exemple : réservation de salle et du matériel pédagogique, suivi du planning des formations) ; il/elle gère et coordonne les informations liées aux prestations de formation (par exemple : communication avec les apprenants, transmission des informations à l'équipe pédagogique) ; il/elle accueille et informe les différents interlocuteurs (par exemple : apprenants, entreprises, intervenants externes) ; il/elle assure le suivi post-formation dans sa dimension administrative ; il/elle assure la gestion administrative et économique des actions de formation (avec, par exemple, la production de documents : rapports d'activité, compte rendu).

PESÉE DE L'EMPLOI EN FONCTION DES CRITÈRES CLASSANTS			
Critère	**Marche**	**Points**	**Libellé de la marche retenue (optionnel)**
Autonomie	3	39	Activités définies par des instructions générales. Choix des moyens et méthode à mettre en œuvre à effectuer parmi un ensemble de méthodes connues. Vérifications non systématiques et a posteriori, portant sur l'atteinte des résultats dans les délais convenus et le respect des procédures préconisées.
Management	1	0	Aucun management
Relationnel	4	48	Échanges professionnels complexes requérant la construction d'argumentaires, l'apport de conseils, la structuration du déroulement d'un échange, la recherche d'information etc. auprès d'interlocuteurs et/ou publics de même nature ou multiples (par exemple, services internes, fournisseurs, clients, demandeurs d'emploi, salariés de divers secteurs, individuels)
Impact	2	40	En interne (par rapport à son service ou à d'autres services de l'organisme) ou à l'externe (par rapport à des clients ; à des apprenants), les actions de l'emploi peuvent avoir des impacts modérés d'une seule nature essentiellement (par exemple, impacts financiers, impacts humains).
Ampleur des connaissances	3	43	L'emploi requiert des connaissances générales dans un domaine ou discipline.
Complexité et savoir-faire professionnel	2	40	Réalisation d'un ensemble d'activités courantes, faisant appel à des techniques, compétences, modes opératoires nécessitant une expérience antérieure ou un temps d'appropriation ainsi qu'une compréhension de l'environnement de travail.
Bonification responsabilité juridique	1	0	Aucune délégation de pouvoir mise en place.
Bonification emploi interfilière	1	0	Les missions de l'emploi relèvent de la même filière (filière 3, Supports).
TOTAL POINTS		**210**	

FICHE EMPLOI	
Obligatoirement établie par l'employeur et transmise à la personne salariée en vertu de l'accord « classification des emplois » de la branche des organismes de formation	
Employeur :	**Format3000**
Emploi :	**Conseiller/ère en insertion professionnelle**
Salarié(e) :	**Justine Devoux**
Fiche emploi établie le/par :	**5 janvier 2017 par Jean-Baptiste Lefranc, DRH**

DESCRIPTION DE L'EMPLOI

Pour ce faire, il/elle accueille les personnes individuellement ou en groupe et les informe sur des questions d'emploi, de formation ou d'orientation. Il/elle analyse les besoins en termes de formation ou d'emploi des personnes pour construire des parcours d'insertion professionnelle individualisés. Il/elle travaille en étroite relation avec les partenaires de l'insertion, les tient informés du déroulement du parcours et traite avec eux d'éventuels problèmes. Il/elle contribue à l'insertion durable des publics dans l'emploi en prospectant et en collaborant avec les entreprises de son bassin d'emploi.

Le/la conseiller/ère en insertion professionnelle accompagne les personnes rencontrant des difficultés d'insertion pour faciliter leur insertion professionnelle. Son accompagnement professionnel peut s'inscrire dans le cadre de démarches d'insertion sociale pouvant être menées avec d'autres acteurs locaux. Elle est en charge de l'accompagnement, de la définition, du suivi et de l'évaluation des parcours d'accès à l'emploi.

PESÉE DE L'EMPLOI EN FONCTION DES CRITÈRES CLASSANTS			
Critère	**Marche**	**Points**	**Libellé de la marche retenue (optionnel)**
Autonomie	4	48	Activités définies par des instructions générales. La prise en compte des aléas nécessite l'adaptation des moyens et méthodes à mettre en œuvre. Vérifications non systématiques et a posteriori.
Management	1	0	Aucun management.
Relationnel	4	48	Échanges professionnels complexes requérant la construction d'argumentaires, l'apport de conseils, la structuration du déroulement d'un échange, la recherche d'information, etc. auprès d'interlocuteurs et/ou publics de même nature ou multiples (par exemple, services internes, fournisseurs, clients, demandeurs d'emploi, salariés de divers secteurs, individuels).
Impact	2	40	En interne (par rapport à son service ou à d'autres services de l'organisme) ou à l'externe (par rapport à des clients ; à des apprenants), les actions de l'emploi peuvent avoir des impacts modérés d'une seule nature essentiellement.
Ampleur des connaissances	4	54	L'emploi requiert des connaissances générales dans plusieurs domaines ou disciplines.
Complexité et savoir-faire professionnel	3	58	Emploi amené à rencontrer des situations professionnelles complexes, faisant appel à des techniques, compétences, modes opératoires spécialisés et faisant également appel à des capacités d'analyse pour comprendre les situations de travail et les interlocuteurs.
Bonification respon-sabilité juridique	1	0	Aucune délégation de pouvoir mise en place.
Bonification emploi interfilière	1	0	Les missions de l'emploi relèvent de la même filière (filière 1, formation, accompagnement, ingénierie).
TOTAL POINTS		**248**	

FICHE EMPLOI	
Obligatoirement établie par l'employeur et transmise à la personne salariée en vertu de l'accord « classification des emplois » de la branche des organismes de formation.	
Employeur :	**Formaction**
Emploi :	**Responsable du développement commercial**
Salarié(e) :	**Aurélien Dupont**
Fiche emploi établie le/par :	**26 janvier 2017 par Jean-Claude Delon, DRH**

DESCRIPTION DE L'EMPLOI
Le/la responsable du développement commercial assure la mise en œuvre de la politique commerciale par la réalisation d'actions en adéquation avec le budget et les moyens qui lui sont accordés. Il/elle est chargé d'orienter et de détecter les opportunités et menaces de croissance pour l'organisme de formation et de concevoir et déployer la stratégie de vente de l'offre. Pour ce faire, il/elle analyse l'adéquation de l'offre de formation avec le marché ; il/elle élabore et déploie la stratégie commerciale ; il/elle a la responsabilité du développement du chiffre d'affaires de l'organisme et assure ou coordonne les réponses aux appels d'offre ; il/elle analyse les ventes de l'organisme. Il/elle peut contribuer ou prendre en charge la recherche de financements et/ou subventions. Il/elle peut également être amené(e) à prendre en charge la politique marketing et/ou communication de l'organisme.

PESÉE DE L'EMPLOI EN FONCTION DES CRITÈRES CLASSANTS			
Critère	**Marche**	**Points**	**Libellé de la marche retenue (optionnel)**
Autonomie	6	69	Directives générales fixant les objectifs à atteindre. Autonomie dans la conception des moyens et méthodes à mettre en œuvre pour la réalisation des objectifs. Vérification a posteriori, faisant l'objet d'une évaluation globale.
Management	4	39	Coordination permanente de projet(s) impliquant plusieurs périmètres fonctionnels (par exemple : pédagogique, informatique, graphique) et réalisé avec les équipes internes de l'organisme de formation.
Relationnel	5	57	Échanges professionnels complexes et déterminants pour la tenue de l'emploi et la réalisation des objectifs requérant la construction d'argumentaires, l'apport de conseils, la structuration du déroulement d'un échange, la recherche d'information, la conduite de négociations simples auprès d'interlocuteurs et/ou publics de même nature (par exemple, services internes, fournisseurs, clients, demandeurs d'emploi, salariés de divers secteurs, individuels).
Impact	4	90	En interne (par rapport à son service ou à d'autres services de l'organisme) ou à l'externe (par rapport à des clients ; à des apprenants), les décisions et actions de l'emploi peuvent avoir des impacts forts et significatifs d'une ou de plusieurs natures (par exemple, impacts financiers, impacts humains).
Ampleur des connaissances	5	67	L'emploi requiert des connaissances approfondies de plusieurs domaines ou disciplines.
Complexité et savoir-faire professionnel	3	58	Emploi amené à rencontrer des situations professionnelles complexes, faisant appel à des techniques, compétences, modes opératoires spécialisés et faisant également appel à des capacités d'analyse pour comprendre les situations de travail et les interlocuteurs.
Bonification responsabilité juridique	1	0	Aucune délégation de pouvoir mise en place.
Bonification emploi interfilière	1	0	Les missions de l'emploi relèvent de la même filière (filière 2, développement).
TOTAL POINTS		**380**	

La fiche de poste

Son principe

- **La branche suggère de réaliser en outre des fiches de poste**, mais ne fixe aucune obligation en la matière.
- **L'intérêt d'une fiche de poste peut être** notamment, dans les cas où cela s'avère utile et pertinent, **d'apporter des précisions sur les missions** confiées à la personne occupant le poste.

Le contenu de la fiche de poste

- Contrairement à la fiche d'emploi, **son contenu est libre** : rubriques, mode de rédaction, etc., tout cela est à l'appréciation de l'organisme de formation, et à définir en fonction des objectifs poursuivis.

3 exemples sont présentés ci-après

- **L'organisme de formation peut s'appuyer sur les méthodes** de son souhait pour structurer puis rédiger ces fiches emplois.
- Il peut aussi à titre indicatif prendre connaissance de 3 exemples rédigés dans les pages suivantes. Ces exemples n'ont pas prétention à être des modèles, mais seulement des illustrations de différentes possibilités.

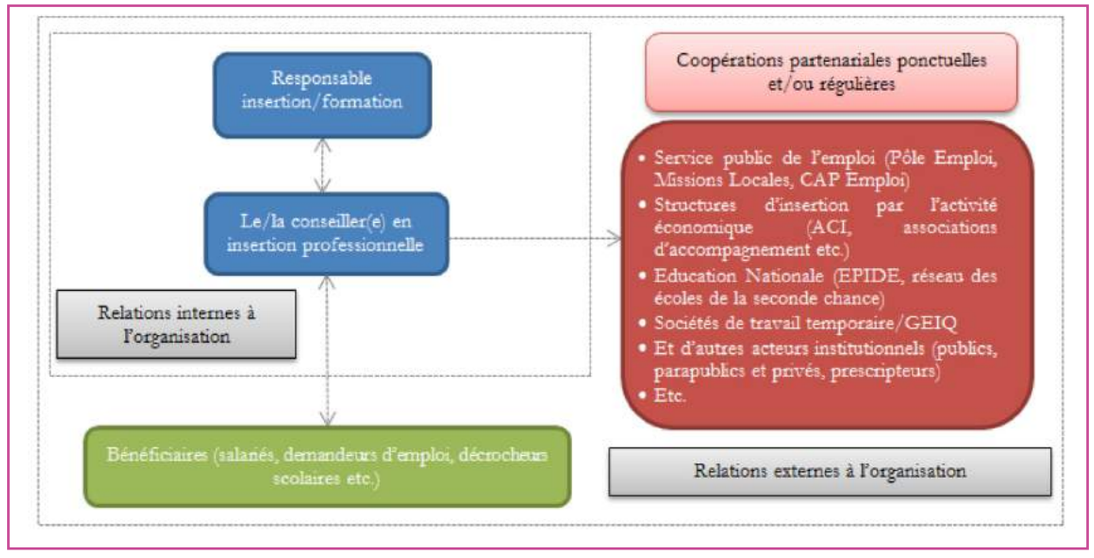
Fiche de poste « Conseiller(ère) en insertion professionnelle »

1. La finalité du poste

Le/la conseiller(e) en insertion professionnelle (CIP) accompagne les personnes rencontrant des difficultés d'insertion pour faciliter leur insertion durable sur le marché du travail. Notamment dans une logique de sécurisation des parcours professionnels et le cadre d'un projet co-construit avec le bénéficiaire, le/la CIP a pour finalité de contribuer à lever les différents freins à l'insertion, qu'ils soient traditionnels (financiers, géographiques, un manque d'information etc.) et spécifiques à la personne accompagnée (psychologiques, manque de confiance en soi, motivation érodée etc.).

2. Les relations avec son environnement interne et externe

Le/la conseiller(e) en insertion professionnelle dépend hiérarchiquement du/de la responsable insertion/formation de l'organisation dans le cadre de son activité. Il peut être conduit à nouer des relations ponctuelles et/ou régulières avec des acteurs extérieurs à son organisation (réseaux d'acteurs à l'échelle du territoire concerné, à la fois publics, para-publics ou privés).



3. Les missions du poste

Les missions du conseiller en insertion professionnelle sont les suivantes :

- Une fonction d'accueil, d'information et d'accompagnement de publics bénéficiaires aux caractéristiques variées pour les aider à faire des choix professionnels.
- Une élaboration de diagnostics individuels, adaptés et personnalisés pour identifier et lever progressivement les freins à l'emploi auxquels se confronte le bénéficiaire suivi.
- Faire émerger et valoriser les potentiels/compétences/aptitudes des bénéficiaires accompagnés pour favoriser leur insertion durable sur le marché du travail. Ainsi, c'est aider la personne accompagnée à :
  - Prendre conscience de ses acquis, de son potentiel et retrouver une confiance en soi.
  - Gagner en autonomie dans son parcours individuel face aux exigences du marché du travail (meilleure connaissance des dispositifs existants, de l'offre de formation, des leviers potentiels pour son insertion professionnelle).
  - Accéder à un emploi durable en adéquation avec ses compétences et ses attentes personnelles.

4. Expérience professionnelle et niveau d'études requis

- **Une expérience professionnelle** dans le champ de l'accompagnement et de l'insertion est souhaitée, avec des compétences attestées dans la gestion de parcours individuels et de suivi personnalisé de bénéficiaires éloignés ou non du marché du travail dans le cadre de dispositifs/structures divers : structure d'insertion par l'activité économique, Ateliers et chantiers d'insertion, Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification, Établissement public d'insertion de la défense, organisme appartenant au réseau des écoles de la seconde chance, les régies de quartier, établissement et service d'aide par le travail etc.
- **Un niveau d'études souhaité** de niveau I/II dans le domaine des sciences humaines (sciences de l'éducation/cognitives, de la psychologie et/ou de la pédagogie des adultes etc.).

5. Trois versants de compétences mobilisés :

a. Compétences techniques :

I. Évaluation et repérage des compétences/aptitudes et potentiels lors de diagnostics personnalisés.
II. Montage de projets individualisés et adaptés aux besoins des publics bénéficiaires.
III. Conduite d'entretiens individuels lissés sur la durée d'un accompagnement.
IV. Connaissances générales de l'environnement juridique : droit du travail, dispositifs existants en matière d'insertion, les aides à l'emploi directes et indirectes, les aides à la création d'entreprises et les conditions d'éligibilité afférentes au regard des caractéristiques du bénéficiaire suivi.
V. Connaissances générales de l'environnement socio-économique du territoire et de ses ressources mobilisables : réseau d'acteurs contribuant à l'insertion et l'accompagnement des bénéficiaires, une veille sur les grands traits de l'offre de formation, les caractéristiques du bassin d'emploi, les différents points d'entrée possibles pour une insertion sur le marché du travail.

b. Compétences relationnelles :

I. L'écoute active et la pédagogie.
II. La mise en confiance de l'interlocuteur et l'aisance relationnelle.
III. La gestion des situations d'agressivité et de détresse.
IV. La prévention des situations de rupture et d'abandon dans un projet professionnel.

c. Compétences organisationnelles :

I. Un suivi personnalisé du bénéficiaire : préparation des entretiens, collecte et restitution des données de suivi chemin faisant, respect des procédures de suivi, évaluation de la progression du bénéficiaire avec des bilans individuels.
II. Mise en relation avec le prescripteur : suivi de la mise en œuvre de la convention/du projet concerné, information régulière du prescripteur sur le parcours du bénéficiaire et les éventuelles difficultés rencontrées.
III. Mise en relation avec le secrétariat de l'organisation : gestion conjointe/coordonnée des dossiers des bénéficiaires et des conventions afférentes, respect des obligations procédurales, coordonner les relances auprès de non-répondants, fournir des données statistiques de suivi sur les bénéficiaires.
IV. Maîtrise des outils bureautiques et des logiciels de planification.

➔ TITRE FICHE DE POSTE

A. La caractéristique du poste

Le/la responsable du développement commercial contribue à la définition, la mise en œuvre et aux réorientations stratégiques de la politique commerciale de l'organisation pour garantir à la fois la continuité et le développement de son activité. Le poste de responsable du développement commercial a pour caractéristique de réinterroger continuellement les fondements de la stratégie de vente de l'organisation, du contenu des produits proposés, identifier des besoins émergents sur des segments porteurs et prospecter de nouveaux clients pour garantir la croissance de l'activité indépendamment des mouvements conjoncturels du marché de la formation professionnelle et continue.

B. Les missions assignées au poste

Les missions du/de la responsable de développement commercial se déclinent en trois grandes lignes directrices complémentaires qui visent – en commun – la continuité et le développement économique de l'organisation.

➔ Une ligne directrice économique :

- Contribuer au développement économique et à la croissance des indicateurs commerciaux de l'organisation (marge HT/TTC, excédent brut d'exploitation, chiffre d'affaires etc.).
- Concevoir et déployer la stratégie de vente de l'organisation.
- Orienter la stratégie commerciale et les axes de développement vers les besoins de la demande de formation (entreprises, particuliers, OPCA etc.).

Une ligne directrice relationnelle/communicationnelle :
- Accroître la visibilité de l'organisation auprès des clients existants et potentiels sur les différents vecteurs de communication disponibles (mailings, site internet, blogs etc.).
- Améliorer la politique de communication et de marketing de l'organisation.
- Comprendre les besoins et mesurer la satisfaction existante des clients dans un objectif de fidélisation.

Une ligne directrice prospective :
- Identifier les besoins émergents et les déterminants de l'évolution de la demande de formation.
- Repérer et cibler les secteurs porteurs.
- Anticiper les évolutions du marché de la formation professionnelle avec des impacts budgétaires avérés sur l'activité de l'organisation.

C. Les compétences requises pour remplir les missions assignées au poste.

Un savoir-faire commercial :
- Une mobilisation des canaux de commercialisation et de l'argumentaire commercial ad hoc selon la cible visée.
- Présenter une offre de formation et négocier les conditions contractuelles avec le client.
- Prospecter de nouveaux clients et création/gestion/consolidation d'une base prospect en interne de l'organisation pour élargir les opportunités économiques.

Un savoir-faire stratégique :
- Être en mesure de réinterroger les procédures au sein de l'organisation, les stratégies commerciales et les modalités de vente existantes via une analyse AFOM.
- Avoir une connaissance fine et actualisée des facteurs d'évolution et des déterminants de la demande de formation à court, moyen et long-terme dans le/les secteur(s) concerné(s) par l'activité de l'organisation.
- Se doter d'une veille technologique, structurée et continue sur les concurrents, le marché et les produits pédagogiques.

Un savoir-faire technique :
- Sélectionner des appels d'offres et rédiger des offres commerciales dans le cadre de marchés publics et/ou privés en respectant les obligations réglementaires.
- Disposer d'une maîtrise avancée des outils bureautiques et du traitement des données.
- Renseigner les tableaux de bord en interne, capitaliser et valoriser les données accumulées au profit du développement de l'organisation.

Un savoir-être relationnel :
- Interagir avec la direction sur l'activité et les axes de développement commercial de l'organisation (restitution orale et écrite de résultats, rédaction de notes de synthèse/d'études de marché etc.).
- Interagir avec des clients fidélisés et/ou prospectés autour de l'offre de l'organisation en face-à-face ou lors d'événements.
- Faire preuve d'une aisance relationnelle, élocution orale et esprit synthétique.

D. Le niveau attendu.

- Une qualification de niveau de bac +5 attendue minimum dans le domaine de la gestion et du commerce, obtenue dans le cadre d'un parcours dans l'enseignement supérieur (université, écoles de commerce, Grandes Écoles etc.).
- Une expérience avérée au sein d'un service commercial pour le compte d'une entreprise privée ou publique est requise.
- Une première expérience thématique dans le domaine de la formation professionnelle et continue (Organisme de formation, service d'une région etc.) serait un avantage.

Fiche de poste Assistant de formation

Finalité du poste

• Il assure le bon fonctionnement logistique et administratif de l'ensemble des activités de formation, de l'ouverture d'un dossier d'actions de formation jusqu'à sa clôture.

Relations internes

• Rattachement hiérarchique
  - Il dépend de la direction générale adjointe.
• Relations avec les autres services
  - Il collabore au quotidien avec le service pédagogique d'une part, et la direction administrative et financière d'autre part.

Descriptif des missions (activités, tâches)

• Conventionnement
  - ouverture du dossier sur le progiciel informatique dédié ;
  - finalisation des conventions à partir des informations transmises par le conseil en formation et le formateur concerné.
• Organisation logistique des formations
  - réservation de salle et du matériel pédagogique ;
  - préparation matérielle de la salle ;
  - impression des supports pédagogiques ;
  - suivi du planning des formations ;
  - logistique des hôtels, restaurants.
• échanges avec les stagiaires
  - information téléphonique sur le déroulement administratif du stage ;
  - réponse aux questions administratives posées par e-mail ;
  - communication avec les apprenants, transmission des informations nécessaires : convocation, courriers, transmission des programmes et documents pédagogiques, etc. ;
  - accueil des apprenants dans les locaux à l'ouverture de l'action de formation ;
  - collecte des informations : feuilles d'émargement, attestations.
• Facturation et encaissement
  - établissement des factures ;
  - adressage au client et/ou à l'organisme financeur ;
  - suivi du règlement ;
  - relance des impayés.
• Suivi post-formation
  - élaboration du rapport d'activité par action de formation ;
  - saisie des tableaux de bord de gestion mensuelle.

Compétences à mobiliser

• Savoir-faire
  - montage et suivi d'un dossier de son ouverture jusqu'à sa clôture ;
  - aisance informatique générale ;
  - capacité d'organisation et de planification anticipatrice ;
  - etc.
• Connaissances
  - logiciel du pack office ;
  - secrétariat (classement, courriers, etc.) ;
  - Concepts et termes techniques de l'univers de la formation ;
  - etc.
• Aptitudes
  - accueil ;
  - rigueur ;
  - discrétion ;
  - sens de la qualité de la relation client ;
  - travail en équipe.

Autonomie et responsabilité

• Dans le respect des procédures administratives de l'organisme de formation d'une part, et avec l'usage des outils informatisés, il mène son activité en large autonomie.
• Il peut être contrôlé a posteriori par la direction générale adjointe. Des contrôles aléatoires sur le conventionnement, la facturation peuvent être réalisés par la direction administrative et financière.

Formation et expérience (conditions d'accès)

• Formation initiale : BTS de secrétariat ou équivalent.
• Si possible expérience de l'univers de la formation.