

ACCORD DU 09 DECEMBRE 2009 DE CLASSIFICATION DES SALAIRES DE LA CCN DES PROFESSIONS DE LA PHOTOGRAPHIE

Le présent accord annule et remplace l'accord de classification des salariés signé le 31 mars 2000 et étendu par arrêté du 17 janvier 2001 du Ministère de l'emploi et de la solidarité.

FILIERE MAGASIN (hors prises de vues)

155 – OPERATEUR VENDEUR 1 ER NIVEAU

(Période maximale 3 ans)

Assure l'accueil de la clientèle en magasin. Traite sa demande de travaux photos, réalise les tirages photos sur machine automatique et aide les clients pour les travaux photos. Conseille le client, réalise des ventes simples, le cas échéant des ventes complémentaires, et procède aux encaissements. Réalise les photos d'identités à l'exception des autres prises de vue. Participe à l'entretien du magasin. Assure la réception des produits, vérifie la marchandise et assure l'étiquetage.

165 – OPERATEUR VENDEUR 2 EME NIVEAU

Mêmes fonctions que précédent. Assure en plus le comptage de caisse sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique. Possède une bonne connaissance technique des produits et assure le suivi des gammes. Réalise le comptage lors de l'inventaire. Réalise l'ensemble des tâches du traitement numérique des images et supervise le bon déroulement du développement photo.

175 OPERATEUR VENDEUR 3 EME NIVEAU

Mêmes fonctions que précédent. En plus, possède une bonne connaissance de tous les services susceptibles d'être vendus dans le magasin. Peut-être appelé par la Direction à établir des devis et à effectuer des ventes à l'extérieur de l'entreprise. Assure en plus, la maintenance de l'outil de production avec ou sans relation extérieure. Assure la remise en banque sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique.

195 TECHNICIEN QUALIFIE 1 ER ECHELON

Installe, répare les outils de production, contrôle leur fonctionnement et en assure la maintenance.

205 ADJOINT AU RESPONSABLE DES VENTES

Mêmes fonctions que précédent. Participe à l'élaboration de la politique de vente et aux décisions d'achat et de tarification. Assure en plus, en toute ou partie, la gestion du magasin et anime une équipe sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique. Peut être amené occasionnellement à remplacer le responsable.

210 RESPONSABLE MAGASIN 1 ER ECHELON

Assure la gestion d'un magasin et/ou anime une équipe comportant un effectif de moins de 3 salariés permanents avec l'aide de son supérieur hiérarchique.

230 RESPONSABLE MAGASIN 2 EME ECHELON

Sous les directives du directeur ou du chef d'entreprise assure la gestion de toute ou partie du magasin, coordonne et contrôle le travail d'une équipe comportant un effectif permanent d'au moins trois salariés.

320 DIRECTEUR DE MAGASIN

Assure dans sa totalité la direction du magasin. Recrute et anime son équipe. Participe à l'élaboration du budget sous les directives de son chef d'entreprise ou de son représentant.

370 CADRE DE DIRECTION MULTI MAGASINS

Coordonne, dans sa totalité, la direction de plusieurs magasins et élabore le budget.

FILIERE PHOTOGRAPHIE PROFESSIONNELLE

155 ASSISTANT 1 er NIVEAU

Exécute les identités et les prises de vues simples sans composition sous contrôle hiérarchique.

165 OPERATEUR DE PRISES DE VUE CONFIRME 2 er NIVEAU

Même fonction que précédent. Réalise en plus, les reportages et les prises de vues studio et en extérieur avec composition. Assure le tirage et la finition simple des prises de vues.

175 PHOTOGRAPHE QUALIFIE 3 ème NIVEAU

(Un diplôme reconnu par la branche ne pourra être embauché en dessous du coefficient 175)

Mêmes fonctions que précédent. Réalise en plus, de manière autonome des prises de vues sociales et des prises de vues techniques d'entreprise. Assure sa post-production pour présentation au client. Peut être appelé par la Direction à établir et à effectuer des ventes à l'extérieur de l'entreprise. Assure en plus la maintenance de l'outil de production avec ou sans relation extérieure.

205 PHOTOGRAPHE TECHNICIEN QUALIFIE

Assure la prestation complète de l'estimation du travail à réaliser à la livraison des prises de vues.

220 RESPONSABLE PRISES DE VUES 1 ER ECHELON

Mêmes fonctions que précédentes. Assure la responsabilité technique d'un studio ou d'une unité de production.

275 RESPONSABLE PRISES DE VUES 2 EME ECHELON

Supervise la création et la production. Assure le suivi de la réalisation et de la production. Coordonne une équipe comportant assistants et photographes.

195 INFOGRAPHISTE

Traite et adapte des informations graphiques à l'aide des outils informatiques mis à sa disposition.

220 RESPONSABLE TECHNIQUE MULTIMEDIA

Chargé de déterminer la faisabilité technique d'un programme et d'en assurer l'arborescence. Assure la mise en œuvre et le suivi du programme.

370 DIRECTEUR DE STUDIO

Dirige une équipe de production.

FILIERE PHOTOGRAPHIE SCOLAIRE, MATERNITE ET AUTRES **PHOTOGRAPHIES AU DOMICILE DU CLIENT**

Il est précisé que les photographes dont la fonction principale est la réalisation de prises de vues sont classés dans la filière professionnelle et ne peuvent se voir attribuer un coefficient de la présente filière. Ne sont concernés par cette filière que les salariés occupant principalement des fonctions commerciales et réalisant accessoirement des prises de vues en clientèle.

155 ATTACHE COMMERCIAL DEBUTANT

(Période maximale 1 an)

Visite de clientèle sous contrôle hiérarchique. Peut être amené à réaliser des prises de vues simples sous contrôle hiérarchique.

165 ATTACHE COMMERCIAL 1 ER NIVEAU

Visite et recherche de clientèle sous contrôle hiérarchique. Elaboration des bons de commande, prises de RDV et livraison. Peut être amené à réaliser des prises de vues simples sous contrôle hiérarchique.

195 ATTACHE COMMERCIAL 2 EME NIVEAU

Mêmes fonctions que le 1^{er} échelon. En plus, participe à l'élaboration de la méthode de vente et du planning. Peut accompagner un débutant. Peut être amené à réaliser des prises de vues de manière autonome.

220 OPERATEUR TECHNICO-COMMERCIAL

Mêmes fonctions que l'attaché commercial 2^{ème} niveau. En plus, gère son secteur de façon responsable et autonome sous contrôle de la direction. Accompagne jusqu'à deux personnes. Participe à l'élaboration de la stratégie commerciale. Dans les entreprises de photographie en milieu scolaire, maternité et autres photographies à domicile, résout les problèmes techniques de prises de vues.

FILIERE STUDIOS HORS GRAND PUBLIC

(prise de vue publicitaire, de mode, d'architecture, d'illustration et d'industrie).

La photographie dite de publicité, de mode, d'architecture, d'illustration et d'industrie, englobe tous types de sujets de prises de vues à usage commercial (édition, catalogues, affichage, annonces presse, conditionnement, illustration, etc...). On traite de professionnels à professionnels. Les clients sont des agences de publicité, des studios graphiques, des marques, des imprimeurs et autres entreprises.

PRODUCTION

155 ASSISTANT PHOTOGRAPHE 1 ER NIVEAU

(Période maximale 1 an)

Préparation et démontage des plateaux de prises de vues, manutentionnaire, peinture des cyclos. Déballe, prépare et remballe les objets à photographier. Prépare les matériels techniques lors des productions hors studio. Sous l'autorité du photographe ou de l'autorité hiérarchique.

165 ASSISTANT PHOTOGRAPHE 2 EME NIVEAU

Mêmes fonctions que le précédent, en plus, préparation des éclairages et matériel de prises de vues, archivage des données, transfert les fichiers par Internet. Sous l'autorité du photographe ou de l'autorité hiérarchique.

195 PHOTOGRAPHE 1 ER NIVEAU

Exécute des prises de vues simples d'objets nécessitant peu de moyens d'éclairage. Sous l'autorité du chef de studio ou de l'autorité hiérarchique.

250 PHOTOGRAPHE 2 EME NIVEAU

Exécute tous types de prises de vues, il détermine les moyens de production nécessaires à la mise œuvre des prises de vues, coordonne et commande le ou les assistants. C'est un photographe expérimenté et autonome. Sous l'autorité du chef de studio ou de l'autorité hiérarchique.

270 PHOTOGRAPHE CHEF DE STUDIO

Mêmes fonctions que le précédent, en plus, responsable des photographes et des assistants. Donne les axes artistiques et techniques, contrôle et coordonne leur travail, assure les délais et le planning, la qualité et le respect de la commande, il est en contact avec le client, il coordonne les intervenants para photographiques internes et externes (retoucheurs, décorateurs, coiffeurs, maquilleurs, mannequins, styliste...). Il est responsable de l'entretien, de la maintenance et du bon usage des installations et matériels techniques. Il est responsable des plateaux de prises de vues et des photographes.

POST-PRODUCTION

165 – RETOUCHEUR 1 ER NIVEAU

Assure le détourage et la repique des fichiers, transfert les fichiers par Internet. Sous l'autorité du retoucheur expert ou de l'autorité hiérarchique.

195 – RETOUCHEUR 2 EME NIVEAU

Mêmes fonctions que le précédent, en plus, retouche les défauts de prises de vues, ajuste la chromie RBV et transfère les fichiers suivant les normes en cours du studio, calibre une chaîne graphique, use des profils ICC, assure les fichiers et réalise des tirages. Sous l'autorité du retoucheur expert ou de l'autorité hiérarchique.

250 – RETOUCHEUR EXPERT

Mêmes fonctions que le précédent, en plus utilise plusieurs logiciels de façon experte, assure des retouches créatives en perspective, lumière et chromique, maîtrise les montages, assure la séparation CMJN aux normes de la photogravure et de l'impression, réalise les épreuves normalisés, organise et contrôle les travaux des retoucheurs, assure le bon fonctionnement des matériels informatiques mis à disposition en termes d'entretien, de maintenance et du bon usage des installations et matériels techniques. Il est le responsable des retoucheurs.

PRE PRODUCTION

165 – ASSISTANT DECORATEUR

Montage et démontage des décors, peinture des cyclos, manutentionnaire, entretien des matériels
Sous les directives du chef décorateur ou de l'autorité hiérarchique.

195 – DECORATEUR

Mêmes fonctions que le précédent, en plus, peinture, menuiserie et corps de métier ayant rapport avec la réalisation des décors. Sous les directives du chef décorateur ou de l'autorité hiérarchique.

250 – CHEF DECORATEUR

Mêmes fonctions que le précédent, en plus, il conçoit les décors suivant la commande, en termes de création, de métrage, d'approvisionnement des matériaux, de délais et de construction, en coordination avec le chef de studio, organise et contrôle les travaux des décorateurs, assure le bon fonctionnement des matériels techniques mis à disposition en termes d'entretien, de maintenance et du bon usage des installations et matériels techniques. Il est responsable des décorateurs.

DIRECTION

450 – DIRECTEUR DU STUDIO

Interface entre les clients et le personnel du studio.

Responsable de la gestion du personnel et de l'activité du studio, de l'activité commerciale, il établit les devis ou met en œuvre la gestion commerciale, il recrute le personnel, il encadre et anime ses collaborateurs, met en rapport le chef de studio, le chef décorateur et le retoucheur expert avec ses clients, il choisit les investissements matériels. Il est responsable du bon fonctionnement du studio et il est responsable des objectifs qu'ils lui sont fixés (chiffre d'affaire, clientèle, personnel...).

FILIERE SERVICES GENERAUX

150 AGENT ADMINISTRATIF DEBUTANT

(Période maximale 1 an)

Effectue les tâches administratives élémentaires selon les directives. Assure les travaux courants de saisie et de classement.

150 AGENT DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN

Assure l'entretien, le nettoyage intérieur et extérieur et la propreté de l'établissement.

155 COMMERCIAL

Visite de clientèle sous contrôle hiérarchique.

155 EMPLOYE DE BUREAU – AIDE COMPTABLE 1 ER NIVEAU - STANDARDISTE

Assure la saisie comptable et/ou le secrétariat sous responsabilité directe. Assure la facturation du client. Assure le standard de l'entreprise. Assure les opérations de saisie informatique.

155 CHAUFFEUR-LIVREUR - MAGASINIER CARISTE

Assure, avec un véhicule de l'établissement, les approvisionnements et la livraison en clientèle, selon la programmation et l'horaire déterminés. Contrôle la réception des produits, effectue le rangement et leur distribution aux divers services. Peut, en outre, conduire un chariot de manutentionnaire automoteur.

165 SECRETAIRE/AIDE-COMPTABLE 2 EME NIVEAU

Capable de rédiger une lettre simple et d'en assurer la saisie. Assure le suivi de la facturation et la relance clients. Assure la tenue des livres comptables. A une bonne pratique de l'outil informatique.

Peut cumuler les attributions des deux emplois compte tenu des nécessités de fonctionnement de l'établissement.

165 COMMERCIAL 1 ER NIVEAU

Visite et recherche de clientèle sous contrôle hiérarchique. Elaboration des bons de commande, prises de RDV et livraison.

165 GESTIONNAIRE DE STOCKS 1 ER NIVEAU

Assure la gestion des stocks, la saisie des prix, les inventaires et les statistiques diverses.

195 COMPTABLE 1 ER ECHELON

Assure le contrôle et le pointage des comptes et des balances. Assure la tenue et le suivi des documents sociaux de l'entreprise. Assiste le chef comptable. Effectue la paie.

195 TECHNICIEN DE MAINTENANCE DES SYSTEMES INFORMATIQUES

Chargé d'assurer le bon fonctionnement du matériel informatique et de ses périphéries.

205 COMMERCIAL 2 EME NIVEAU

Mêmes fonctions que le 1 er échelon. En plus, participe à l'élaboration de la méthode de vente et du planning. Peut accompagner un commercial 1 er niveau. Réceptionne les règlements.

205 ASSISTANT(E) QUALIFIE(E)

Salarié qui assiste un ou plusieurs responsables dans ses fonctions afin de lui permettre de remplir sa mission.

205 GESTIONNAIRE DE STOCKS 2 EME NIVEAU

En accord avec la Direction, effectue toutes les commandes, contrôle les factures.

220 ASSISTANT(E) DE DIRECTION

Prépare et réunit les éléments de travail à un directeur dont il/elle est le/la collaborateur(trice) direct(e). Rédige la majeure partie de la correspondance, prend des initiatives et des décisions simples en l'absence du directeur. Peut posséder une ou plusieurs langues étrangères.

220 RESPONSABLE MAINTENANCE INFORMATIQUE

Responsable de la maintenance des systèmes d'exploitation. Peut proposer des aménagements et des compléments aux systèmes en place.

220 ANALYSTE PROGRAMMEUR

Rédige l'analyse organique (dossier de programmation). Rédige les cycles de tests. Valide les tests de programmes. Programme lui-même.

220 RESPONSABLE COMMERCIAL

Mêmes fonctions que le commercial 2 ème niveau. En plus, gère son secteur de façon responsable et autonome sous contrôle de la direction. Participe à l'élaboration de la stratégie commerciale. Dans les entreprises de photographie en milieu scolaire, résout les problèmes techniques de prises de vues.

220 RESPONSABLE DE LA GESTION DES STOCKS

Assure la responsabilité de la gestion des stocks. Peut être amené à diriger une équipe de magasiniers.

275 CHEF COMPTABLE – RESPONSABLE 2 EME ECHELON

Etablit le bilan et la liasse fiscale sous contrôle hiérarchique. Assure la gestion administrative du personnel, selon la structure de l'entreprise.

275 TECHNICIEN SYSTEMES & RESEAUX NIVEAU 2

Mêmes fonctions que précédent. Assure en plus la gestion de projets simples. Assure le maintien en condition opérationnel des environnements informatiques, Force de proposition pour améliorer le système.

275 WEBMASTER

Conçoit, anime et propose des améliorations du site WEB de l'entreprise.

320 CADRE ADMINISTRATIF

Fonction de cadre portant sur la gestion administrative de l'entreprise : supervise et contrôle la comptabilité, la trésorerie et l'ordonnancement des règlements. Peut comporter de la gestion administrative du personnel et des services généraux.

320 CADRE TECHNICO-COMMERCIAL

Assure l'entière gestion de son secteur, en assume la responsabilité et dirige une équipe. Responsable des formations. Travaille sous le contrôle de la direction. Participe au recrutement des membres de son équipe.

320 CADRE INFORMATIQUE

Possède une bonne connaissance de tous les systèmes internes. Assure toute ou partie de la gestion administrative des systèmes et réseaux.

370 DIRECTEUR DE SERVICE ADMINISTRATIF

Dirige un service administratif comportant plusieurs personnes.

370 DIRECTEUR DES STOCKS

Dirige un service des stocks comportant plusieurs personnes.

410 – ADJOINT AU DIRECTEUR

Adjoint à un directeur de service (autre que administratif et stocks).

450 – DIRECTEUR DES SERVICES INFORMATIQUES

Définit et propose le plan informatique, choisit les matériels et leur mode de financement. Peut diriger l'équipe informatique en étude et en exploitation.

450 – DIRECTEUR DU MARKETING

Définit, propose et met en œuvre la politique marketing. Assure les relations avec les prestataires de service, pilote les études de marché. Peut diriger une équipe d'assistants marketing et de chefs de produits.

450 DIRECTEUR TECHNIQUE

Responsable des services de production. Participe au choix des équipements, définit et met en œuvre la politique de qualité et de maintenance.

450 DIRECTEUR COMMERCIAL

Elabore et met en œuvre la politique commerciale.

450 DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES

Définit, propose et met en œuvre la politique de gestion des hommes en matière de recrutement, formation, promotion, salaires, communication interne....

450 DIRECTEUR ADMINISTRATIF ET FINANCIER

Définit, propose et met en œuvre la politique financière et la gestion administrative de l'entreprise.

FILIERE INTERNET

INTERNET PRODUCTION

150 OPERATEUR DEBUTANT

(Période maximale 1 an)

Applique des modes opératoires simples (physiques ou informatiques) : préparation, vérification et envoi des commandes, réglage et conduite de machines simples, sous contrôle hiérarchique, maintien au propre et rangement de son poste de travail, information à sa hiérarchie en cas de problème technique.

155 OPERATEUR NIVEAU 1

Mêmes fonctions que précédent. Assure quelques modes opératoires simples ne nécessitant pas de réglages sur machines automatiques. Maîtrise des fonctionnements basiques de son équipement, entretien journalier simple. Contrôle la production en respectant les standards de qualité. Est capable de détecter les produits défectueux.

165 OPERATEUR NIVEAU 2

Même compétences que le niveau 1 +. Maîtrise la plupart des modes opératoires / réglages basiques, et l'utilisation de plusieurs machines dans sa zone de production. Maîtrise le fonctionnement de son équipement. Sous contrôle hiérarchique, est capable de former les opérateurs de niveau 1 à l'utilisation des machines et au contrôle. Fait remonter les problèmes

175 OPERATEUR confirmé NIVEAU 3

Même compétences que le niveau 2 +. Maîtrise un équipement de production nécessitant une connaissance approfondie des technologies installées et des méthodes. Son niveau technique lui permet d'intervenir en soutien technique lors de problème auprès des opérateurs de niveau 1 et 2. Est capable de former des opérateurs sur les standards de production et la qualité. Fait évoluer les modes opératoires techniques en remontant à son supérieur hiérarchique les points à changer et émet des suggestions d'amélioration.

175 ADJOINT CHEF D'EQUIPE

Même compétences que le niveau 2 +. En période de forte activité peut être amené à suivre sa ligne de production, et à suivre la répartition de la charge de l'équipe en fonction du flux des commandes. Est capable de former des opérateurs sur les standards de production et la qualité

185 CHEF D'EQUIPE NIVEAU 1

Assure l'organisation et l'optimisation de production de l'équipe. Veille au respect des procédures de qualité et standards de production. Veille au respect des consignes de sécurité. Organise son équipe en fonction de la charge de production. Connaît tous les postes de travail et les modes opératoires.

Est capable de former les opérateurs sur tous les postes de sa zone. Reporte tout incident auprès de son supérieur hiérarchique.

195 CHEF D'EQUIPE NIVEAU 2

Assure les fonctions du chef d'équipe niveau 1. Il organise le soutien technique des opérateurs de niveau 1, 2, et 3. Capable de suivre et de mettre en place des indicateurs de suivi d'activité de son équipe
Participe à la mise en œuvre des plans d'améliorations

195 TECHNICIEN NIVEAU 1

Participe à l'installation, répare les outils de production, contrôle leur fonctionnement et en assure la maintenance. Maîtrise un domaine technique. Sous contrôle hiérarchique, définit les moyens de résolution de problème ou sollicite l'assistance de sa hiérarchie dans les cas plus complexes.

210 CHEF D'ÉQUIPE NIVEAU 3

Mêmes fonctions que chef équipe niveau 2. Peut être amené à assurer occasionnellement tout ou partie du poste de superviseur sous contrôle du supérieur hiérarchique. S'assure du suivi des formations des collaborateurs au sein de sa zone.

210 TECHNICIEN NIVEAU 2

Mêmes fonctions que précédent. Maîtrise plusieurs domaines techniques. Est capable de déceler la panne et proposer une solution. Adapte en accord avec son supérieur hiérarchique la solution adéquate. Utilise la Gestion de la maintenance assistée par ordinateur (G.M.A.O.). Propose des solutions pour limiter les risques de pannes machines.

230 TECHNICIEN NIVEAU 3

Assure les opérations du niveau 2. Il intervient en support auprès des techniciens de niveau 1 et 2. Effectue les enregistrements et traçabilités des opérations effectuées. Bâti un plan d'action sur les objectifs définis par son manager. A une démarche de prévention des pannes. Minimise le temps de panne et le coût. Applique le budget prévisionnel. Maîtrise la Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (G.M.A.O.)

220 SUPERVISEUR ATELIER NIVEAU 1

Assure un rôle de coordination entre les différentes zones de l'atelier. Assurer la bonne gestion des priorités. Fait appliquer les procédures et règles internes, qualité, sécurité et contribue à leur mise à jour. Prend les mesures immédiates en cas de problème de sécurité, accident. Intervient en support auprès des chefs équipe qu'il peut être amené à remplacer ponctuellement.

270 SUPERVISEUR ATELIER NIVEAU 2

Mêmes fonctions que le niveau précédent. Prend en charge / contribue à des projets techniques ou d'organisation dans l'atelier. Assure le suivi des rapports d'activité dans les temps, ainsi que les objectifs de l'atelier définis par la direction.

320 CADRE DE LA PRODUCTION

Dirige, organise, gère et coordonne toutes les actions relatives à la réalisation des travaux de son domaine de responsabilité. Réalise le programme de production : respect des plannings, de la qualité des produits et des coûts. Optimise les ressources et les moyens de production (adéquation charge capacité, formation, actions correctives,...). Gère des projets relatifs à la production.

370 CADRE DE LA PRODUCTION EXPERT

Même compétences que le 320. Possède une grande expérience de la gestion de projet ou du management de l'équipe de production. Est amené à coordonner plusieurs zones et ou départements dans le cadre de projets

410 ADJOINT AU DIRECTEUR

Dirige toute une unité de production ou plusieurs. Gère des projets complexes

450 DIRECTEUR DE PRODUCTION

Dirige dans sa totalité la direction de l'atelier. Gère les équipes de production. Gère l'ensemble des approvisionnements. Gère l'ensemble des expéditions. Mets en place des outils modernes d'amélioration et de suivi de production. Définit en partenariat avec les autres services la mise en place des systèmes informatiques de gestion de production. Intervient dans le choix des investissements de production. A la responsabilité des projets transverses.

INTERNET /MARKETING/ INFORMATIQUE/ SERVICE CLIENT

Service Client

150 CHARGE DE CLIENTELE DEBUTANT

(Période maximale d'1 an).

Sous contrôle hiérarchique, assure l'assistance et le traitement des litiges concernant les demandes simples de la clientèle.

155 CHARGE DE CLIENTELE NIVEAU 1

Mêmes fonctions que précédent. Possède en plus la connaissance de l'utilisation du site Internet, de la procédure de suivi des commandes, des produits et des services à même de l'aider à résoudre les litiges.

165 CHARGE DE CLIENTELE NIVEAU 2

Mêmes fonctions que le niveau 1. Possède en plus, une bonne connaissance du système, a acquis une totale autonomie de gestion. Possède en plus des connaissances particulières, approfondies de leur poste

175 CHARGE DE CLIENTELE NIVEAU 3

Même fonction que le niveau 2. Mène des projets de transversaux en toute autonomie.

Améliore de part son analyse et son expérience la procédure de traitement des réclamations des clients. Assure l'intégration des nouveaux arrivants chargés de clientèle de niveau 1 et 2 sous la responsabilité de son supérieur

195 CHARGE DE LA QUALITE / FORMATION SERVICE CLIENTS

Sous contrôle hiérarchique. Contrôle la qualité des traitements du service. Assure la formation des chargés de clientèle débutants et niveaux 1 et 2.

220 SUPERVISEUR SERVICE CLIENT OU EXPERT

Mêmes fonctions que précédent. Assure en plus, la gestion et l'animation des équipes. Sous contrôle hiérarchique, coordonne son action avec les différents services.

320 RESPONSABLE SERVICE CLIENTELE

Gère tout le service client. Gère les remontées clients afin de pouvoir insuffler aux différents services, les actions correctives à tous les niveaux concernant la qualité du Service. Est garant de toutes les procédures de nature à satisfaire et fidéliser les clients.

Marketing

195 CHARGE DE MARKETING DEBUTANT

Animation des sites. Gère l'animation des sites ou de campagnes de courriels, commandes commerciales, Mise en ligne du contenu, de tarifs, la place des promotions... Participe aux nouvelles fonctionnalités du site Internet.

220 CHARGE DE MARKETING NIVEAU 1

Mêmes fonctions que précédent. A en plus en charge l'amélioration de l'existant, participation aux nouveaux projets (nouvelles fonctionnalités), mise en place de nouvelles pages, campagnes.

275 CHARGE DE MARKETING NIVEAU 2

Mêmes fonctions que précédent. Peut-être amené à travailler sur des projets transverses.

320 CADRE MARKETING

Contribue à la mise en place d'actions interactives marketing, web

350 CADRE MARKETING CONFIRME

Mêmes fonctions que le précédent. Définit les actions marketing/web. Préparation et suivi des budgets. A la responsabilité entière d'un projet.

370 CADRE MARKETING EXPERT

Même fonction que les précédents mais a en plus en charge des projets transverses complexes
Recommande et met en œuvre le plan marketing des produits. Encadre une équipe chargée de gérer et développer un groupe de produits Marketing

410 CHEF DE PROJET / DIRECTEUR ADJOINT

Encadre une équipe technique chargée de la conception d'un projet. Rôle transverse. Technicité. Expertise

Informatique

195 TECHNICIEN DE MAINTENANCE DES SYSTEMES INFORMATIQUES

Chargé d'assurer le bon fonctionnement du matériel informatique et de ses périphériques.

220 RESPONSABLE MAINTENANCE INFORMATIQUE

Responsable de la maintenance des systèmes d'exploitation. Peut proposer des aménagements et des compléments aux systèmes en place.

220 ANALYSTE PROGRAMMEUR

Rédige l'analyse organique (dossier de programmation). Rédige les cycles de tests. Valide les tests de programmes. Programme lui-même.

350 CADRE INFORMATIQUE CONFIRME

Assure le maintien en condition opérationnel du Système d'information (machines et réseaux). Assure la mise en place des outils de supervision pour assurer une démarche pro-active. Assure l'évolution de l'architecture technique (amélioration de la fiabilité, de la performance, du coût). Assure la réalisation de projets informatiques (Hard, Soft, ou autre).

370 CADRE INFORMATIQUE EXPERT

Manage une équipe ou a une expertise dans un domaine ou plusieurs. A un rôle transverse sur des projets complexes

CADRES

320 CADRE ADMINISTRATIF

Fonction de cadre portant sur la gestion administrative de l'entreprise : supervise et contrôle la comptabilité, la trésorerie et l'ordonnancement des règlements. Peut comporter de la gestion administrative du personnel et des services généraux.

320 CADRE TECHNICO-COMMERCIAL

Assure l'entière gestion de son secteur, en assume la responsabilité et dirige une équipe. Travaille sous le contrôle de la direction. Participe au recrutement des membres de son équipe.

370 DIRECTEUR DES STOCKS

Dirige un service des stocks comportant plusieurs personnes.

370 DIRECTEUR DE SERVICE ADMINISTRATIF

Dirige un service administratif comportant plusieurs personnes.

410 – ADJOINT AU DIRECTEUR

Adjoint à un directeur de service (autre que administratif et stocks).

450 – DIRECTEUR DES SERVICES INFORMATIQUES

Définit et propose le plan informatique, choisit les matériels et leur mode de financement. Peut diriger l'équipe informatique en étude et en exploitation.

450 – DIRECTEUR DU MARKETING

Définit, propose et met en œuvre la politique marketing. Assure les relations avec les prestataires de service, pilote les études de marché. Peut diriger une équipe d'assistants marketing et de chefs de produits.

450 DIRECTEUR TECHNIQUE

Responsable des services de production. Participe au choix des équipements, définit et met en œuvre la politique de qualité et de maintenance.

450 DIRECTEUR COMMERCIAL

Elabore et met en œuvre la politique commerciale.

450 DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES

Définit, propose et met en œuvre la politique de gestion des hommes en matière de recrutement, formation, promotion, salaires, communication interne....

450 DIRECTEUR ADMINISTRATIF ET FINANCIER

Définit, propose et met en œuvre la politique financière et la gestion administrative de l'entreprise.

Confédération Française de la Photographie
121 rue vieille du temple
75003 PARIS

Philippe PAILLAT

Fédération des Services CFDT
Tour Essor
14 rue Scandicci
93508 PANTIN Cedex

Fédération Nationale de l'Encadrement du Commerce et des
Services CFE-CGC
09 rue de Rocroy
75010 PARIS

Fédération CFTC Commerce, Services,
Forces de Vente
251 rue Faubourg St Martin
75010 PARIS

Fédération CGT commerce distribution services
Case 425
93514 MONTREUIL Cedex
Pierrick VILLETTE

Fédération des Employés et Cadres CGTFO
28 rue des Petits Hôtels
75010 PARIS