

**CADRE EXPERT**  
**ADJOINT AU CHEF DE SERVICE**

**1/ Dénominations de la qualification :** (selon le cas)

Cadre expert  
Adjoint au chef de service

**2/ Objet de la qualification :**

L'adjoint au chef de service assure deux types d'activités qui se répartissent différemment selon la taille et l'organisation de l'entreprise, ce qui déterminera le choix de la dénomination :

- l'ensemble des activités concourant à la réalisation des objectifs du service, éventuellement sous l'autorité du chef d'entreprise lui-même,
- en appui d'un responsable hiérarchique, la gestion et le suivi de la totalité ou d'une partie de l'activité du service, ainsi que l'animation de l'équipe qui y est affectée.

Le cadre expert exerce dans les domaines techniques, administratifs, commerciaux ou humains des responsabilités dans le cadre de missions permanentes ou limitées, impliquant de fortes connaissances fondamentales, sans pour autant entraîner un commandement sur une équipe importante. Il peut être appelé à participer au Comité de Direction.

**3/ Contenu de la qualification :**

A - Activités relatives à l'objet même du service

- Toutes activités visant la réalisation des actes commerciaux et/ou administratifs qui contribuent à la performance du service et à la qualité des prestations.

B - Activités assurées en appui de celles du responsable hiérarchique :

- Appui aux membres du service dans leur activité,
- Tutorat de jeunes en formation alternée,
- Participation à la gestion des stocks,
- Participation à la mise en œuvre et au suivi de plan d'actions,
- Participation à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs,
- Gestion des informations clients reçues sur internet,
- Traitement des réclamations / gestion des litiges,
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

**4/ Classement :**

Cadre niveau II, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

**5/ Degrés de progression :**

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5-02 d).

**6/ Modes d'accès à la qualification :**

- Soit par obtention de la certification suivante, correspondant au domaine d'activité :
  - . Licence, ou certification de niveau équivalent, complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

**7/ Possibilités d'évolution professionnelle :**

- Verticale :
  - . chef de service (fiche Z.C.III.1)
- Transversale :  
Voir Panorama