



**3100000 Commission paritaire pour les banques.**

<b>Convention collective de travail du 23 septembre 1976 (4.211)</b> .....	<b>2</b>
Conditions de travail et de rémunération du personnel de cadre.....	2
<b>Convention collective de travail du 21 mars 2016 (133.123)</b> .....	<b>4</b>
Fixation de la classification des fonctions du personnel d'exécution .....	4
<b>Employeurs et travailleurs qui ressortissent à la CP 308 au 30 juin 2017</b> .....	<b>29</b>
<b>Convention collective de travail du 23 septembre 1976 (4.211)</b> .....	<b>29</b>
Conditions de travail et de rémunération du personnel de cadre.....	29
<b>Convention collective de travail du 21 mars 2016 (133.123)</b> .....	<b>31</b>
Fixation de la classification des fonctions du personnel d'exécution .....	31
<b>Convention collective du 14 septembre 2017 (144.331)</b> .....	<b>56</b>
Passage des banques d'épargne de la CP 308 à la CP 310 .....	56
<b>Convention collective de travail du 19 juin 2017 (141.328), conclue dans la CP 308 ....</b>	<b>58</b>
Passage des banques d'épargne de la CP 308 à la CP 310 .....	58



## **Convention collective de travail du 23 septembre 1976 (4.211)**

*Conditions de travail et de rémunération du personnel de cadre.*

### *Chapitre Ier – champ d'application*

Article 1er. – La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et au personnel de cadre des entreprises relevant de la compétence de la Commission paritaire pour les banques.

### *Chapitre II – Classification*

Art.2.- La classification du personnel de cadre est déterminée comme suit:

Niveau 1. – les membres du personnel de cadre qui en qualité d'adjoint participent à l'organisation à l'animation et au contrôle de travail d'un bureau, d'une section ou d'une subdivision d'un service à savoir : d'une équipe d'employés et/ou d'ouvriers chargés de l'exécution d'opérations de même nature.

Niveau 2. – les membres de personnel de cadre qui éventuellement avec l'aide d'un ou de plusieurs adjoints, organisent, animent et contrôlent le travail d'un bureau d'une section ou d'une subdivision d'un service à savoir ; d'une équipe d'employés et/ou d'ouvriers chargés d'opération de même nature..

Les équipes dont question dans les deux niveaux précités comportent généralement du personnel de quatrième catégorie.

Il peut cependant arriver que, dans des cas particuliers, il n'y ait que des employés de catégories inférieures à la quatrième.

Niveau 3 – les membres du personnel de cadre qui:

Coordonnent l'action des membres du personnel de cadre repris dans les niveaux 1 et 2 et qui transmettent à ces membres les instructions nécessaires au bon fonctionnement des unités de travail;

Sont essentiellement responsables de la coordination des activités de diverses unités et de l'interprétation des instructions administratives;

Sont chargés de la conduite de membres du personnel de cadre et d'activités d'un niveau élevé postulant de sérieuses exigences en matière de formation, connaissance du métier et expérience professionnelle.



Art.3.- les membres du cadre fonctionnel ainsi que les membres du cadre d'agence sont classés suivant la responsabilité exercée par référence aux fonctions hiérarchiques dans l'un des niveaux repris à l'article 2.

Les personnes qui ne répondent pas aux critères déterminés pour les trois niveaux repris à l'article 2, sont des membres du cadre fonctionnel si en raison de l'organisation de l'entreprise et du contenu de leurs fonctions; ils bénéficient d'une rémunération prévue à l'article 11 de la convention collective de travail du 10 juillet 1975, conclue au sein de la commission paritaire de pour les banques, fixant les conditions de travail et de rémunération, rendue obligatoire par l'arrête royal du 5 avril 1976.

#### Chapitre IV – *Dispositions finales*

Art.5. – La présente convention collective de travail ne s'applique pas au personnel de cadre travaillant dans l'une des banques suivantes, pour lesquelles d'autres dispositions sont fixées:

- Generale Bankmaatschappij, à Bruxelles;
- Banque Bruxelles-Lambert, à Bruxelles;
- Kredietbank, à Anvers
- Banque de Paris et des Pays-Bas – Belgique, à Bruxelles
- Banques de Commerce, à Bruxelles.

Art.6. – La présente convention collective de travail produit ses effets le 1er août 1976 et est conclue pour une durée indéterminée.



## **Convention collective de travail du 21 mars 2016 (133.123)**

### *Fixation de la classification des fonctions du personnel d'exécution*

#### CHAPITRE Ier. *Champ d'application*

Article 1er. La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et au personnel d'exécution des entreprises relevant de la compétence de la Commission paritaire pour les banques.

#### CHAPITRE II. *La classification du personnel d'exécution*

Art. 2. Le personnel d'exécution des banques est classé en quatre catégories selon une matrice prévoyant les critères suivants :

- Contenu : étendue et profondeur des missions, répétitives ou non;
- Perception : cadre de réflexion exigé pour la fonction : reconnaître, analyser et/ou résoudre les problèmes;
- Degré de difficulté : quel est le degré de liberté dans la recherche de solutions ou liberté de traitement?
- Entrée dans la fonction : expérience utile à la fonction;
- Encadrement et soutien : liberté de travail et ligne de rapportage;
- Communication : quelle est la nature des contacts et quelle capacité à communiquer est exigée?
- Connaissance des langues;
- Responsabilité : quelle est la contribution vers l'objectif de l'organisation?

Art. 3. Les fonctions énumérées dans les articles 6 à 9 ne le sont qu'à titre exemplatif. C'est la fonction exercée en ordre principal qui détermine l'appartenance à une catégorie.

Art. 4. Les fonctions non citées sont classées, par analogie, avec les fonctions indiquées. Cette clause s'applique particulièrement aux établissements ou sièges d'exploitation occupant moins de cinquante employés.

Art. 5. Les entreprises qui disposent de leurs propres dispositions en matière de classification feront en sorte que ces dernières continuent à satisfaire aux dispositions sectorielles et veilleront à ce que chaque catégorie de leur classification propre soit reliée à une catégorie de la présente classification sectorielle.

Première catégorie



Art. 6. A la première catégorie appartiennent les travailleurs dont la fonction est caractérisée par :

Contenu :

- tâches simples, strictement définies;
- tâches très répétitives;
- travail d'exécution.

Perception :

- perception de ses propres tâches.

Degré de difficulté :

- action sur la base d'instructions claires et standardisées;
- pas de choix propres.

Entrée dans la fonction :

- période d'initiation limitée.

Encadrement et soutien :

- contrôle étroit.

Communication :

- parfois contact verbal avec collaborateurs internes;
- capacité d'expression élémentaire.

Responsabilité :

- sous stricte supervision, exécution pure et simple de tâches imposées.

Exemples :

I.1. Collaborateur/Collaboratrice support administratif/ve (conservation et traitement de documents et de données)

Titre alternatif :

Employé(e) support administratif/ve, Fonction de secrétariat 1

Mission (objectif de la fonction)

Exécuter des tâches répétitives telles que le traitement de documents, la conservation des données et le classement afin de contribuer à un service optimal.

Tâches-clé (responsabilités)

Effectuer un nombre limité de tâches similaires, par exemple :

- Trier le matériel/documents;
- Distribuer le matériel/documents (par exemple distribution du courrier en interne et/ou externe);
- Encoder le matériel/documents/informations :
- Enregistrer des données simples (adresse, n° de compte,...);
- Classer le matériel/documents d'usage selon un ordre préétabli;



- Effectuer des tâches de classement simples;
- Effectuer des travaux de bureau simples liés à la mise à jour des archives.

Connaissances requises :

- Connaissance de base des procédures relatives aux activités propres;
- Connaissance opérationnelle des applications utilisées et dans le domaine informatique.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches clairement définies et standardisées, conformément aux règles et procédures opérationnelles et selon des instructions et directives claires;
- Travailler sous supervision très étroite;
- Entretenir des contacts de base avec les collègues directs.

## I.2. Collaborateur/Collaboratrice technique

Titre alternatif de la fonction :

Collaborateur technique 1

Mission (objet de la fonction)

Effectuer des travaux (de maintenance) techniques et résoudre des problèmes d'équipements sur la base d'instructions et/ou de planning de travail afin de contribuer à un fonctionnement technique optimal au sein de la banque.

Tâches-clé (responsabilités)

- Effectuer des travaux simples de maintenance techniques sur la base d'instructions claires et/ou de planning de travail, par exemple :
  - Brancher des appareils électriques;
  - Remplacer des lampes;
  - Effectuer des réparations simples;
  - Résoudre des problèmes simples en matière de plomberie;
- Référer au supérieur ou à un spécialiste en cas de défauts graves et/ou de problèmes techniques spécifiques;
- Assurer un support logistique notamment en cas de déménagement.

Connaissances requises

- Connaissance pratique des appareils, de la plomberie et des travaux d'infrastructure.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches clairement définies et standardisées, dans le respect des procédures de sécurité et selon des instructions et des lignes directrices claires;
- Travailler sous stricte supervision et contrôle.

## I.3. Collaborateur/Collaboratrice Cleaning & Catering

Mission (objet de la fonction)

Exécuter des tâches dans le domaine du catering/cleaning afin d'assurer le service quotidien à la clientèle.

Tâches-clé (responsabilités)



- Effectuer les préparatifs récurrents du travail quotidien, préparer les aliments, préparer les produits de nettoyage à utiliser;
- Effectuer des tâches dans le domaine de la restauration : aider à la préparation des repas, servir les repas, servir le café et les autres boissons;
- Effectuer des tâches de nettoyage (nettoyage des espaces proposés);
- Servir des repas ou du café aux clients;
- Effectuer un contrôle visuel de la qualité des produits utilisés;
- Tenir et contrôler les stocks;
- Signaler les erreurs ou les problèmes.

#### Connaissances requises

- Connaissance de base des règles de sécurité et d'hygiène;
- Connaissance pratique des standards de qualité;
- Connaissance pratique des matières premières et produits de nettoyage, et des méthodes d'utilisation.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Travailler avec des instructions claires;
- Travailler sous stricte supervision;
- Planification de ses propres tâches quotidiennes en fonction des échéances journalières.

#### Deuxième catégorie

Art. 7. A la deuxième catégorie appartiennent les travailleurs dont la fonction est caractérisée par :

#### Contenu :

- un certain nombre de tâches de même nature, clairement définies;
- travail peu varié et pour l'essentiel répétitif.

#### Perception :

- perception de la cohérence entre les tâches propres;
- perception limitée du contexte de la fonction.

#### Degré de difficulté :

- action sur la base de normes/procédures et règles habituelles;
- peu de choix propres.

#### Entrée dans la fonction :

- période d'initiation limitée;
- formation limitée dans le cadre de l'entreprise.

#### Encadrement et soutien :

- supervision et contrôle stricts, travail suivant des directives claires;
- impact limité à l'environnement immédiat.

#### Communication :



- aptitude de base au contact;
- pouvoir réorienter de manière professionnelle;
- connaissances linguistiques selon la fonction et la région où l'emploi est exercé.

Responsabilité :

- sous supervision, exécution de tâches imposées.

Exemples :

II.1. Collaborateur/Collaboratrice administratif/ve

Titre alternatif :

Employé(e) administratif/ve, Fonction de secrétariat 2

Mission (objectif de la fonction)

Effectuer des tâches administratives et opérationnelles similaires afin de soutenir le service et contribuer à un service optimal.

Tâches-clé (responsabilités)

Effectuer plusieurs activités similaires, telles que :

- Introduire correctement et dans les délais des données administratives dans des bases de données (comme des documents) et recueillir, vérifier et enregistrer des données;
- Effectuer des tâches de classement courantes; classer et archiver des documents et des dossiers;
- Préparer les documents usuels sur la base de formulations standards ou en combinant différentes sources d'information;
- Assurer des tâches de secrétariat générales comme préparer et envoyer la correspondance courante, scanner, photocopier et rédiger des documents ainsi que distribuer les documents internes;
- Offrir un soutien opérationnel au département.

Connaissances requises

- Petite expérience de l'(des) activité(s) concernée(s);
- Connaissance pratique des procédures relatives à ses tâches personnelles;
- Connaissance de base des produits/services de son service;
- Connaissance opérationnelle des applications utilisées et compétences informatiques.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction :

- Exécuter des tâches clairement définies et standardisées, conformément aux règles et procédures et selon des instructions et directives claires;
- Travailler sous supervision étroite et en autonomie limitée pour atteindre les objectifs;
- Entretenir des contacts occasionnels avec des collègues indirects, des clients et/ou des fournisseurs.





## II.2. Assistant(e) technique

Titre alternatif de la fonction :  
Collaborateur technique 2

Mission (objet de la fonction)

Exécuter différents travaux (de maintenance), apporter un soutien technique et résoudre les problèmes d'ordre technique afin de contribuer à un fonctionnement technique optimal au sein de la banque.

Tâches-clé (responsabilités)

- Exécuter de façon autonome et professionnelle les missions techniques imposées;
- Entretien et réparation de machines ou d'appareils complexes et de différents types;
- Mener des inspections techniques et contrôler le respect des normes de sécurité;
- Faire rapport au supérieur hiérarchique quant à l'état d'avancement des travaux;
- Signaler des pannes importantes au supérieur hiérarchique;
- Se tenir en permanence au fait des évolutions techniques pertinentes.

Connaissances requises

- Connaissance technique approfondie (acquise par formation et/ou expérience);
- Connaissance pratique des équipements, de la plomberie et des travaux d'infrastructure.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Etre en mesure d'estimer le sérieux, la nature et l'urgence de messages relatifs aux installations;
- Respecter les normes et les SLA (Service Level Agreements);
- Travailler sous supervision générale.

## II.3. FAC05 Responsable Cleaning & Catering

Mission (objet de la fonction)

Assurer l'organisation des activités de nettoyage et/ou de restauration, l'organisation quotidienne des équipes de cuisine et/ou de nettoyage afin d'assurer la continuité du service et d'assurer aux clients des repas et/ou des espaces propres et hygiéniques.

Tâches-clé (responsabilités)

- Organiser la préparation récurrente du travail quotidien;
- Organiser l'exécution des tâches de restauration: aider à la préparation des repas, servir les repas, servir le café et les autres boissons;
- Organiser l'exécution des tâches de nettoyage (nettoyage des espaces proposés) ;
- Etablir les horaires de travail pour l'équipe;
- Etre responsable du contrôle de la qualité des produits utilisés;
- Gérer les stocks;
- Gérer le matériel de cuisine/de nettoyage;
- Veiller au respect des procédures d'utilisation et des normes de sécurité;
- Résoudre les erreurs ou les problèmes.



#### Connaissances requises

- Connaissance pratique des règles de sécurité et d'hygiène;
- Connaissance pratique des standards de qualité;
- Connaissance pratique des matières premières et produits de nettoyage, et des méthodes d'utilisation.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Travailler de manière autonome sous supervision générale;
- Planifier les tâches quotidiennes de l'équipe/des collègues en fonction des échéances journalières et selon les procédures normales.

#### II.4. Réceptionniste

Titre alternatif de la fonction :  
Employé d'accueil

#### Mission (objet de la fonction)

Assurer un accueil correct et efficace de clients internes et externes et servir de premier point de contact de l'organisation en vue d'un accueil correct et convivial.

#### Tâches-clé (responsabilités)

- Assurer l'accueil des visiteurs, clients,...;
- Identifier et enregistrer le visiteur et lui remettre badges, documentation, etc;
- Guider les visiteurs vers l'endroit et/ou le service souhaité;
- Offrir aux visiteurs une assistance pratique (ascenseur, parking,...);
- Adresser ou transférer les personnes à la personne de contact ad hoc;
- Tenir à jour les données pertinentes concernant l'accueil (par exemple appels téléphoniques entrants, coordonnées des visiteurs,...).

#### Connaissances requises

- Connaissance de base des normes de sécurité;
- Connaissance pratique des standards de qualité;
- Connaissance pratique des deux langues nationales.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches routinières avec précision;
- Travailler sous stricte supervision;
- Faire face à des circonstances imprévues et à des visiteurs difficiles.

#### Troisième catégorie

Art. 8. A la troisième catégorie appartiennent les travailleurs dont la fonction est caractérisée par :

#### Contenu :

- diverses missions s'inscrivant dans la même ligne;



- problématiques ayant des points communs;
- contribution par le biais de choix

Perception :

- perception de la cohérence entre les tâches propres et le contexte propre de la fonction;
- vue d'ensemble opérationnelle d'un certain nombre de processus/produits en dehors de la fonction propre dans le département.

Degré de difficulté :

- travail selon des méthodes largement standardisées;
- choisir entre des alternatives sur la base des données disponibles;
- organisation pratique du travail propre.

Entrée dans la fonction :

- période d'initiation nécessaire;
- nécessité de pouvoir assimiler modifications et évolutions dans son domaine.

Encadrement et soutien :

- contrôle strict, autonomie limitée dans la poursuite des objectifs;
- impact possible sur les collaborateurs d'autres services en dehors du domaine d'activités propres ou sur les clients individuels.

Communication :

- bonne capacité d'expression;
- échanger des informations et participer à une concertation dans son domaine d'activité;
- connaissances linguistiques opérationnelles selon la fonction et la région où l'emploi est exercé.

Responsabilité :

- sous une supervision générale, exécution correcte et dans les délais des tâches imposées.

Exemples :

III.1. Assistant(e) administratif/ve

Titre alternatif :

Fonction de secrétariat 3

Mission (objectif de la fonction)

Effectuer des tâches administratives et générales, afin d'assister une ou plusieurs personnes du management et/ou du service.

Tâches-clé (responsabilités)

- Dactylographier des textes dictés ou enregistrés, rédiger et dactylographier des lettres simples sur des sujets courants;



- Traiter la correspondance courante, envoyer des documents par e-mail, fax,...;
- Traitement de documents : dactylographie, insertion d'une illustration, mise en page,... en support à une ou plusieurs personnes du management et/ou du service;
- Tenir un agenda, prendre des rendez-vous, organiser des voyages conformément aux instructions reçues,...;
- Recevoir les appels téléphoniques et prendre les messages (accueil); accueillir les visiteurs;
- Vérifier la disponibilité des supérieurs;
- Réserver les salles et autres équipements en prévision d'une réunion prévue, imprimer la documentation pour les participants et la mettre à disposition lors de la réunion;
- Archiver : classer la correspondance et les documents du (des) supérieur(s) et/ou du service.

#### Connaissances requises

- Connaissance pratique de l'environnement local.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Travailler sous une supervision générale, sauf pour des tâches spécifiques;
- Travailler conformément à des méthodes et des procédures standardisées;
- Entretenir des contacts informatifs avec des collègues indirects, des clients et/ou des fournisseurs.

#### III.2. Collaborateur/Collaboratrice Front-Office

##### Titres alternatifs :

Guichetier/ère, Employé(e) de caisse, Employé Commercial

##### Mission (objet de la fonction)

Enregistrer des opérations financières et conseiller la clientèle dans ce cadre. Vérifier et compléter des données et des documents. Fournir des informations concernant des produits standard.

##### Tâches-clé (responsabilités)

- Assurer un accueil professionnel en tant que première personne en contact avec la clientèle;
- Exécuter des opérations financières standard et répondre aux questions relatives aux produits standard;
- Comprendre les attentes des clients et, le cas échéant, les renvoyer vers des collègues plus spécialisés;
- Percevoir les signaux des clients et y répondre de manière à exploiter au maximum les opportunités commerciales en fonction du renvoi à un spécialiste;
- Effectuer diverses tâches administratives en étant suffisamment attentif aux risques;
- Informer dirigeants et/ou collègues des questions et/ou attentes spécifiques des clients.

##### Connaissances requises

- Connaissance de base des produits financiers standard et de la manière dont les opérations de base doivent être enregistrées;



- Connaissance pratique des applications de front-office;
- En fonction des tâches confiées, répondre aux critères de la loi Willems et/ou de la loi Cauwenberghs;
- Connaître la stratégie de l'entreprise et les priorités commerciales de celle-ci.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Travailler en équipe;
- Respecter les règles d'audit et de compliance;
- Travailler avec une précision administrative et conscience des risques;
- Etre orienté client et résultat;
- Avoir de l'intérêt pour l'évolution des produits et des procédures administratives;
- Avoir une facilité de contact avec différents types de clients et réactions adéquates dans des situations très diversifiées (questions, problèmes, plaintes, signalements,...)

### III.3. Collaborateur/Collaboratrice Customer Service

#### Titre alternatif :

Conseiller/Conseillère commercial(e) Contact Centre première ligne,  
Collaborateur/Collaboratrice Contact Centre, Opérateur/Opératrice Call Centre,  
Téléopérateur/opératrice, Gestionnaire de contact 1

#### Mission (objet de la fonction)

Traiter des services requests de clients internes ou externes en vue d'assurer à ces clients des services de première qualité, de les satisfaire au maximum et d'éviter les incidents à l'avenir.

#### Tâches-clé (responsabilités)

- Jouer le rôle de personne de contact dans le cadre de la réception, de l'enregistrement et du traitement de service requests émanant de clients internes ou externes;
- Analyser les services requests et apporter une réponse immédiate ou veiller à dégager une solution en temps voulu;
- En référer à un supérieur ou demander des informations complémentaires en cas de service requests non standard ou complexes;
- Identifier et enregistrer les incidents et en référer si nécessaire à des tiers;
- Enregistrer ses activités et leur progression et assurer un reporting à ce propos;
- Collecter constamment des informations sur les produits, systèmes, structures, services assignés et partager ses connaissances en interne.

#### Connaissances requises

- Connaissance pratique de la structure de l'entreprise, des départements, des segments de la clientèle et des domaines, produits et/ou systèmes assignés.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Prendre des décisions après avoir évalué et comparé les avantages et les inconvénients des différentes solutions/alternatives envisageables;



- Evaluer l'impact d'incidents, détecter des problèmes récurrents et en référer si nécessaire à un supérieur;
- Travailler de manière autonome mais en tenant compte de directives et de scripts définis à l'avance.

#### III.4. Collaborateur/Collaboratrice Back-office

##### Mission (objet de la fonction)

Veiller à l'exécution correcte et dans le respect des délais des activités standard/opérations de base de back-office dans son domaine particulier afin de contribuer à un traitement de haute qualité des transactions et à optimiser l'efficacité et partant, la satisfaction du client.

##### Tâches-clé (responsabilités)

- Assurer le contrôle administratif et/ou sur le plan du contenu de données, documents, pièces justificatives, signatures;
- Traiter, distribuer, classer et conserver de la correspondance, des documents et des dossiers;
- Exécuter des transactions standard (en utilisant les outils informatiques);
- Rectifier des erreurs, anomalies éventuelles;
- Assurer le suivi des opérations standard et des dossiers et traiter ceux-ci dans le respect des délais;
- Répondre à des questions courantes et/ou dispenser aux clients ou à d'autres départements des informations standard sur les services et les produits.

##### Connaissances requises

- Connaissance pratique des procédures de travail internes;
- Connaissance pratique des outils informatiques spécifiques pour pouvoir assurer le support;
- Connaissance de base des règles de compliance;
- Connaissance pratique de son propre domaine d'activité (services et produits) afin d'être en mesure d'accomplir des missions opérationnelles standard.

##### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Respecter les procédures de travail et les règles internes, ainsi que la législation bancaire;
- Exécuter des opérations clairement définies et plutôt standard;
- Entretenir des contacts avec des collègues et/ou des clients extérieurs pour l'échange d'informations concernant des dossiers.

#### III.5. Collaborateur/Collaboratrice RH

##### Titre alternatif :

Collaborateur/Collaboratrice Personnel

##### Mission (objet de la fonction)



Gérer correctement et efficacement les dossiers RH et/ou du personnel afin d'assurer le traitement administratif correct et dans le respect des délais des données et des demandes du personnel.

Tâches-clé (responsabilités)

- Distribuer, classer et/ou conserver de la correspondance, des documents et des données (par exemple absences, sollicitations, demandes de formation...);
- Ouverture et constitution du dossier administratif :
- contrôle et/ou rectification de données, documents, pièces justificatives sur le plan de l'exhaustivité;
- introduction des données dans des bases de données;
- Rechercher et/ou demander des informations, précisions, documents complémentaires auprès des membres du personnel;
- Echange d'informations/informer des personnes concernées et/ou d'autres services;
- Suivi de dossiers (par exemple crédit-temps, maladie,...);
- Répondre aux questions de collaborateurs et, si nécessaire, demander conseil à d'autres services ou responsables.

Connaissances requises

- Connaissance de base des législations, normes et délais applicables;
- Connaissance pratique des procédures et des règles de travail internes;
- Connaissance de base des opérations dans le cadre (juridique RH et) administratif.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches selon des procédures et méthodes clairement définies;
- Travailler sous supervision stricte;
- Entretenir des contacts réguliers avec des collègues, des collaborateurs et/ou d'autres services internes afin d'échanger des informations.

III.6. Collaborateur/Collaboratrice Comptabilité

Titre alternatif :

Employé(e) à la comptabilité, assistant(e)-comptable

Mission (objet de la fonction)

Encoder et/ou contrôler des données comptables et les comparer à l'inventaire afin de pouvoir réconcilier les données comptables.

Tâches-clé (responsabilités)

- Collecter, contrôler et conserver les pièces justificatives des opérations comptables;
- Contrôler les pouvoirs de signature;
- Contrôler les comptes;
- Demander des informations et données manquantes aux services internes et/ou externes;
- Corriger des factures et/ou comptabilisations incorrectes;
- Suivi des comptabilisations ouvertes ou incorrectes et des opérations en cours;
- Encoder des données dans des systèmes comptables;
- Réconcilier la comptabilité et les inventaires;



- Vérifier si toutes les opérations ont été correctement introduites dans la comptabilité.

#### Connaissances requises

- Connaissance de base de la comptabilité générale;
- Connaissance pratique des procédures, règles internes;
- Connaissance pratique des opérations comptables de base (comptabilisations simples).

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches selon des procédures et méthodes clairement définies;
- Travailler sous stricte supervision;
- Contacts réguliers avec des collègues, des collaborateurs et/ou d'autres services internes afin d'échanger des informations.

### III.7. Helpdesk/ Opérateur/Opératrice ICT

#### Titre alternatif :

Collaborateur/Collaboratrice Helpdesk, Technical Support, Helpdesk Officer,  
Collaborateur/Collaboratrice Helpdesk, IT Operator, IT Support

#### Mission (objet de la fonction)

Fournir une assistance technique lors de problèmes avec les logiciels, programmes ou systèmes afin de garantir la continuité des activités.

#### Tâches-clé (responsabilités)

- Fournir un support téléphonique aux utilisateurs finaux;
- Enregistrer les problèmes signalés dans l'outil de contrôle ainsi que la solution fournie, ou transmettre au second niveau des problèmes signalés qui ne peuvent pas être résolus immédiatement;
- Communiquer les problèmes récurrents et fournir un support dans la recherche de solution;
- Résoudre des problèmes relatifs à l'infrastructure informatique en collaboration avec la hiérarchie;
- Exécuter les activités opérationnelles quotidiennes afin de garantir le fonctionnement du service.

#### Connaissances requises

- Connaissance approfondie des outils et produits existant dans l'environnement informatique pour pouvoir assurer correctement le support;
- Connaissance pratique des procédures existantes.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Respecter les standards IT et les Service Level Agreements;
- Travailler sous supervision stricte.

### III.8. Collaborateur/Collaboratrice Facility Management

#### Mission (objet de la fonction)





Assurer un soutien administratif concernant divers aspects techniques simples et limités en vue d'optimiser l'utilité, le confort d'utilisation et la sécurité pour les collaborateurs.

#### Tâches-clé (responsabilités)

- Fournir un soutien administratif dans le cadre de la préparation d'interventions techniques;
- Organisation et suivi de démarches visant à apporter une solution aux besoins et exigences signalés au niveau des équipements;
- Rédiger des rapports concernant les besoins en termes d'équipement et les aspects techniques y afférents;
- Répondre à des questions et observations spécifiques adressées à la hotline technique;
- Vérifier les offres, les bons de livraison et les fiches signalétiques;
- Planifier et suivre les travaux d'entretien;
- Assurer le suivi des techniciens/fournisseurs externes et contrôler leurs prestations;
- Organiser le suivi administratif et vérifier si les besoins des collaborateurs sont satisfaits;
- Gérer le matériel, c'est-à-dire suivi des stocks, mise à disposition du matériel et passation de commandes.

#### Connaissances requises

- Connaissance pratique des outils et équipements pour pouvoir assurer une assistance à l'utilisateur final;
- Connaissance pratique des procédures existantes.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Etre en mesure d'évaluer le sérieux, la nature et l'urgence de signalements relatifs à l'équipement;
- Respecter les normes et les SLA (Service Level Agreement);
- Travailler sous supervision générale.

#### Quatrième catégorie

Art. 9. A la quatrième catégorie appartiennent les travailleurs dont la fonction est caractérisée par :

#### Contenu :

- éventail de missions différentes;
- problématiques variables;
- contribution par le fait de l'interprétation.

#### Perception :

- vision d'ensemble de la structure de la fonction propre et des fonctions du département;
- vision d'ensemble d'un certain nombre de processus/produits en dehors de la fonction propre.

#### Degré de difficulté :



- solutions via expérience propre dans le cadre existant;
- les missions requièrent un certain degré de recherche, de jugement ou une capacité d'analyse pour parvenir à une solution en partant de différentes perspectives;
- il se peut qu'une solution sur mesure soit requise.

Entrée dans la fonction :

- large période d'initiation nécessaire;
- pouvoir assimiler modifications et évolutions dans les domaines propres et connexes.

Encadrement et soutien :

- objectifs imposés, certaine autonomie dans la réalisation;
- impact possible sur (plusieurs) grands clients, résultats de l'agence ou service global.

Communication :

- très bonne capacité d'expression;
- traiter des questions, pouvoir argumenter;
- bonnes connaissances linguistiques selon la fonction et la région où l'emploi est exercé.

Responsabilité :

- une certaine autonomie dans l'exécution des tâches;
- traitement des dossiers qui lui sont confiés;
- le cas échéant, suivi et coordination fonctionnelle des dossiers confiés.

Exemples :

IV.1. Gestionnaire Administratif

Titre alternatif :

Assistant(e) administratif/ve polyvalent, Fonction de secrétariat 4

Mission (objectif de la fonction)

Effectuer, de manière confidentielle, diverses tâches administratives, de support général et organisationnelles afin d'assister et sous l'autorité directe d'un ou plusieurs managers.

Tâches-clé (responsabilités)

- Réceptionner et trier la correspondance (lettres, e-mails). Collecter toutes les données nécessaires pour fournir une réponse bien argumentée. Informer les personnes internes et externes concernées. Discuter des questions plus complexes avec le manager.

Assurer le suivi;

- Préparer la mise à jour des rapports périodiques. Centraliser les données requises (diverses sources). Traiter les données. Rédiger les documents;

- Gérer l'agenda d'un ou plusieurs managers. Prendre les rendez-vous en tenant compte des priorités, des autres rendez-vous, des obligations externes. Rappeler au manager ses rendez-vous et examiner avec lui les éventuels conflits de réunions;

- Recevoir et filtrer tous les appels téléphoniques et les visiteurs;

- Organiser des réunions : après concertation, fixer une date appropriée. Centraliser et consigner tous les points à l'ordre du jour. Sélectionner, distribuer la documentation



et/ou rédiger les présentations. Prendre les rendez-vous et effectuer les réservations des salles et des autres équipements. Prendre note lors des réunions et assurer le suivi des actions;

- Régler les réservations (train, avion, hôtel). Elaborer un itinéraire efficace. Veiller à ce que le manager dispose de toute la documentation nécessaire;
- Rechercher et sélectionner toutes les informations et les documents nécessaires pour le management. Créer, organiser et tenir à jour un système d'archivage efficace.

#### Connaissances requises

Bonne connaissance opérationnelle de l'environnement local (processus, structures, produits,...) et connaissance de base du secteur.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Savoir argumenter sur la base de ses connaissances techniques (correspondance, rapports,...);
- Effectuer des tâches standard de manière autonome et d'autres activités selon des directives générales;
- Travailler conformément à des règles et best practices bien définies. Etre en mesure de choisir avec discernement entre différentes options ou solutions;
- Pouvoir organiser les activités d'une manière relativement autonome.

#### IV.2. Conseiller/Conseillère commercial

##### Titres alternatifs :

Assistant(e) Relationship management (Produits de base), Conseiller Produits

##### Mission (objet de la fonction)

Enregistrer des opérations financières et conseiller les clients dans ce cadre. Répondre à des questions spécifiques de clients, tant au niveau technique qu'en termes de spécificité du produit. Mener des entretiens de vente concernant des produits de base.

##### Tâches-clé (responsabilités)

- Effectuer des opérations bancaires de base et répondre à des questions sur les produits financiers;
- Identifier et évaluer les besoins commerciaux, et proposer spontanément aux clients différents produits bancaires de base;
- Fournir des conseils destinés à aider le client concernant les produits de base;
- Evaluer correctement les attentes des clients et y répondre de manière à optimiser les opportunités commerciales;
- Vendre des produits financiers en tenant compte des facteurs de risque et de rendement et exécuter les tâches administratives y afférentes;
- Transférer les questions et/ou attentes très spécifiques des clients à un expert.

##### Connaissances requises

- Connaissance approfondie des divers produits financiers et de la manière dont les opérations de base doivent être enregistrées;
- Connaissance approfondie - Spécialisation dans un ou plusieurs produits ou domaines bancaires;



- Connaissance pratique des applications de front-office;
- Se conformer, en fonction des tâches à accomplir, à la loi Willems et/ou à la loi Cauwenberghs;
- Connaître la stratégie de l'entreprise et les priorités commerciales de celle-ci.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Travailler en équipe;
- Respecter les règles d'audit et de compliance;
- Avoir une facilité de contact avec différents types de clients et des réactions adéquates dans des situations très diversifiées (questions, problèmes, plaintes, signalements,...);
- Percevoir les besoins des clients, les comprendre et pouvoir y répondre et dispenser des conseils, et si nécessaire transférer;
- Travailler avec une précision administrative et consciente des risques;
- Etre concrètement orienté résultats;
- Avoir de l'intérêt pour l'évolution des produits et des procédures administratives.

#### IV.3. Conseiller/Conseillère Customer Service

##### Titre alternatif :

Conseiller(ère) commercial(e) Contact Centre deuxième ligne, Gestionnaire de contact 2

##### Mission (objet de la fonction)

Recevoir, analyser, enregistrer toutes les demandes de clients internes ou externes et y répondre et/ou formuler un conseil technique afin d'assurer aux clients un service delivery de haute qualité et contribuer au développement et à l'entretien d'une bonne relation avec la clientèle.

##### Tâches-clé (responsabilités)

- Etre la personne de contact vis-à-vis du client, et recevoir et enregistrer tous les services requests en rapport avec les produits, services et solutions;
- Informer le client de manière proactive du traitement de sa service request;
- Offrir aux clients externes le support technique, les informations nécessaires, etc;
- Assurer le suivi du traitement des incidents vis-à-vis du client, le tenir informé et décider quand l'incident peut être clôturé du côté du client;
- Suivre les accords conclus avec les services internes concernés en vue d'améliorer et d'adapter les produits, services, etc.;
- Partager connaissances et expertise avec les membres de l'équipe moins expérimentés et les collaborateurs d'autres départements;
- Collaborer à des projets destinés à améliorer les procédures et à optimiser la qualité et l'efficacité des services fournis aux clients.

##### Connaissances requises

- Connaissance approfondie de la structure de l'entreprise, des départements et des segments de la clientèle, ainsi que des produits financiers, services, applications et/ou programmes ad hoc.



Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Traiter de manière autonome les demandes des clients;
- Définir les actions à entreprendre et, si nécessaire, se renseigner activement auprès des services internes;
- Décider à quel moment une request peut être clôturée.

#### IV.4. Gestionnaire de dossier Back-office

Mission (objet de la fonction)

Veiller à l'exécution correcte et dans le respect des délais d'activités/opérations/gestion de dossier complexes dans un ou plusieurs domaines, afin de contribuer à un traitement de haute qualité des transactions et à optimiser l'efficacité et partant, la satisfaction du client.

Tâches-clé (responsabilités)

- Contrôler et valider sur le plan du contenu des données, documents, pièces justificatives, signatures;
- Traiter et conserver de la correspondance, des documents et des dossiers;
- Exécuter des transactions/gérer des dossiers bancaires à l'aide d'outils informatiques;
- Suivre et prioriser les opérations/dossiers et en garantir le traitement dans le respect des délais;
- Détecter, analyser et rectifier des erreurs/anomalies administratives éventuelles et formuler des propositions d'améliorations;
- Détecter des fraudes éventuelles et, le cas échéant, les signaler;
- Répondre à des questions et/ou dispenser aux clients ou à d'autres départements des informations/conseils spécifiques sur les services et les produits;
- Prendre contact avec les clients et autres services internes en vue du traitement et de l'exécution d'opérations/gestion de dossiers;
- Partager ses connaissances et son expertise avec les membres de l'équipe moins expérimentés et les collaborateurs d'autres départements.

Connaissances requises

- Connaissance approfondie des procédures de travail internes;
- Connaissance approfondie des outils informatiques spécifiques pour pouvoir assurer le support;
- Connaissance pratique des règles de compliance;
- Connaissance approfondie de son propre domaine d'activité (services et produits).

Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Respecter les procédures de travail et les règles internes, ainsi que la législation bancaire;
- Exécuter des opérations relativement complexes (possibilité de travail sur mesure);
- Organiser son propre travail et fixer ses propres priorités;
- Entretenir des contacts avec des collègues et des clients extérieurs pour l'échange d'informations et la dispense de réponses ciblées solution (conseils) concernant des dossiers.



#### IV.5. Collaborateur/Collaboratrice Gestion et Reporting de données

Titre alternatif :  
Support EUC

Mission (objet de la fonction)

Contribuer au développement de bases de données administratives simples, des applications EUC (End User Computing) ou de rapportage, de manière à ce que les utilisateurs finaux/le management disposent des données/rapports nécessaires pour exercer leurs activités opérationnelles et/ou prendre leurs décisions sur la base d'informations correctes et à jour.

Tâches-clé (responsabilités)

- En collaboration avec le chef de projet et/ou l'analyste, répertorier et interpréter les besoins du client interne en matière de gestion et/ou de reporting de données;
- Traiter, mettre à jour et optimiser les fichiers de données (inventaire des données, input, correction des données,...);
- Contrôler périodiquement la qualité des fichiers (vérifier l'exhaustivité, la cohérence, recherches,...);
- Communiquer avec le client interne et d'autres services afin d'obtenir les données manquantes et/ou d'optimiser les processus;
- Etablir des documents de reporting et des statistiques, tirer un certain nombre de conclusions de base;
- Adapter et/ou développer des bases de données/applications EUC/reporting simples;
- Formuler des propositions pour optimiser les systèmes de gestion des données;
- Informer et prêter assistance aux utilisateurs finaux;
- Elaborer du matériel de documentation.

Connaissances requises

- Connaissance approfondie des systèmes de gestion des données;
- Connaissance pratique ICT/EUC;
- Connaissance pratique des outils, règles et normes de reporting.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction :

- Planifier et organiser son travail de façon autonome en fonction des priorités et des demandes de tiers/autres parties. Travail sous supervision générale;
- Entretenir des contacts réguliers avec des collègues, des collaborateurs et/ou d'autres services internes et externes en vue d'échanger des informations.

#### IV.6. Collaborateur/Collaboratrice Communication/Event/Marketing

Mission (objet de la fonction)

Fournir un support organisationnel et opérationnel dans l'organisation d'événements, d'actions de marketing ou dans les activités de communication visant à renforcer l'image de l'organisation et à stimuler les ventes.

Tâches-clé (responsabilités)



- Exécuter différentes tâches opérationnelles et administratives (classement, mise à jour des listes de mailing,...) afin d'assurer un soutien administratif efficace à l'équipe communication/marketing/sales;
- Participer à l'élaboration et implémenter les actions de marketing, telles qu'enquêtes, actions commerciales, etc. (recherche de thèmes, fournisseurs, organisation);
- Collaborer à la conception et réalisation des documents nécessaires aux actions de marketing : lettres et documents d'animation, programme, instructions et documentation pour les séminaires ou autres initiatives;
- Collaborer à la rédaction des textes de communication internes (articles, reportages, interviews, journal du personnel, notes sur des adaptations des services/produits ou sur de nouveaux services/produits,...) et/ou externes (brochures pour la clientèle, brochures d'information technique et promotionnelle,...) afin de diffuser les informations de manière efficace et sous une forme adaptée;
- Assurer le contact avec les fournisseurs afin d'assurer la préparation et le suivi administratif des offres de prix ainsi que des commandes;
- Collecter les épreuves d'imprimerie, maquettes, lay-out, etc.;
- Faire le suivi des initiatives de communication interne et/ou externe, les évaluer et proposer des améliorations;
- Gérer et assurer le suivi des moyens et dépenses sur le plan administratif et les comparer aux budgets initiaux afin d'anticiper les dépassements budgétaires.

#### Connaissances requises

- Connaissance pratique des règles, procédures et standards internes de l'entreprise, notamment en matière d'achats et de contacts avec les fournisseurs.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Travail sous supervision générale;
- Organisation et planification autonomes du travail en fonction des priorités;
- Prise de contact autonome avec les fournisseurs et fixer des rendez-vous professionnels selon les procédures d'achat.

#### IV.7. Gestionnaire de dossier RH

##### Titre alternatif :

Gestionnaire de domaine RH

##### Mission (objet de la fonction)

Assurer un support dans un ou plusieurs domaines RH, afin d'offrir aux collaborateurs et services concernés un service RH correct.

##### Tâches-clé (responsabilités)

- Suivre et analyser des questions/demandes/pro-blèmes émanant de collaborateurs et de dirigeants concernant un ou plusieurs domaines RH :
- Recevoir, rechercher et demander à temps des Informations, précisions et documents;
- Contrôler le contenu et analyser les données et documents;
- Introduire et gérer le contenu des données dans les bases de données et outils spécifiques;
- Détecter, analyser et traiter les anomalies dans les données;



- Prioritiser les questions et problèmes divers;
- Suivre de manière autonome les demandes, questions et dossiers;
- Echanger des informations et/ou informer de manière proactive les collaborateurs/dirigeants et/ou autres services concernés au sein de l'organisation;
- Apporter une réponse ciblée aux questions de collaborateurs, dirigeants et/ou parties externes (fonction de conseil);
- Faire un reporting d'activité périodique (statistiques,...);
- Collaborer à des projets, formuler des suggestions d'amélioration.

#### Connaissances requises

- Connaissance approfondie d'un ou de plusieurs domaines RH (par exemple législation sociale applicable, formation, recrutement,...);
- Connaissance approfondie des procédures de travail et des règles internes.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Organiser et planifier le travail de manière autonome en fonction des priorités et des demandes des clients internes;
- Travailler sous supervision générale;
- Entretenir des contacts réguliers avec des collègues, des collaborateurs et/ou d'autres services internes et externes afin d'échanger des informations et dispenser des conseils dans le cadre de dossiers et questions ou demandes.

#### IV.8. Gestionnaire de Dossier Comptabilité

##### Mission (objet de la fonction)

Exécution des comptabilisations, établissement de reportings financiers simples et contrôle de la comptabilité afin de garantir une comptabilité correcte et ponctuelle.

##### Tâches-clé (responsabilités)

- Suivre les comptabilisations en cours ou incorrectes et les opérations en cours;
- Encoder des données dans des systèmes comptables;
- Vérifier si toutes les opérations ont été correctement introduites dans la comptabilité;
- Contrôler les comptes internes, les indicateurs d'attente et les inventaires;
- Suivre, analyser et/ou corriger les indications erronées dans les systèmes comptables;
- Réconcilier la comptabilité et les inventaires;
- Procéder à des calculs avant de pouvoir procéder à la comptabilisation;
- Collecter, compléter et mettre des informations et des données financières à disposition de divers services (fiscalité, réviseurs,...);
- Faire des recherches et dispenser des informations/des conseils à propos des soldes et données demandés;
- Collationner des données dans le cadre d'un reporting financier et/ou fiscal simple (fiches);
- Suivre des opérations spécifiques comme des provisions, rentes, ONSS, TVA;
- Collaborer à et dispenser des informations/des conseils concernant la méthodologie comptable;
- Partager ses connaissances et son expertise avec les membres de l'équipe moins expérimentés et les collaborateurs d'autres départements (informations sur la méthodologie comptable, les codes à utiliser, les indicateurs d'attente,...);





- Collaborer à des projets et formuler des suggestions d'amélioration.

#### Connaissances requises

- Connaissance pratique de la comptabilité générale;
- Connaissance pratique des procédures, règles internes;
- Connaissance approfondie des opérations comptables;
- Connaissance de base du reporting financier.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches selon des procédures et méthodes clairement définies;
- Planifier et organiser son travail de façon autonome en fonction des priorités et des demandes des clients;
- Travailler sous supervision générale;
- Entretenir des contacts réguliers avec des collègues, des collaborateurs et/ou d'autres services internes et externes afin d'échanger des informations et/ou de dispenser des conseils des dossiers/demandes/questions.

#### IV.9. Gestionnaire de dossier Affaires juridiques

##### Mission (objet de la fonction)

Préparer des dossiers standard d'information ou de saisie juridiques, compte tenu des obligations, délais et procédures légaux afin de minimiser le risque pour la banque, en vue d'assister les juristes.

##### Tâches-clé (responsabilités)

- Distribuer, classer et conserver la correspondance, les documents, actes, convocations et dossiers;
- Ouvrir et constituer le dossier juridique et administratif, en ce compris le contrôle sur le plan du contenu de données, documents, pièces justificatives et signatures;
- Analyser la demande d'informations et de saisie, la qualité du demandeur et sa compétence;
- Rechercher, solliciter et/ou fournir des informations, précisions et documents complémentaires compte tenu de la discrétion professionnelle et de la législation applicable;
- Prendre contact et informer les tiers (parties juridiques);
- Préparer et rédiger les déclarations, demandes et correspondance à caractère juridique avec motivations (vérification par le supérieur hiérarchique);
- Suivre et gérer les dossiers, y compris sommations éventuelles et envoi de rappels et de lettres types;
- Faire un reporting systématique au supérieur hiérarchique concernant l'état d'avancement des dossiers.

#### Connaissances requises

- Connaissance approfondie des pratiques juridiques et de la réglementation relevante;
- Connaissance pratique des procédures, règles internes.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches selon des procédures et des méthodes définies;



- Travailler sous supervision générale;
- Organiser et planifier son travail en toute autonomie en fonction des priorités et des demandes de tiers/parties;
- Entretenir des contacts réguliers avec des collègues, d'autres services internes et externes en vue d'échanger des informations juridiques et sensibles;
- Avoir une vision claire et une bonne estimation de l'impact des risques inhérents à un traitement incorrect de demandes/dossiers juridiques.

#### IV.10. Programmeur

Titre alternatif :

(Analyste-)Programmeur/se, Software Engineer

Mission (objet de la fonction)

Dans le cadre d'une mission claire et prédéterminée, se charger de manière autonome de la programmation, des tests, de la maintenance et de la documentation d'applications en vue de développer le logiciel informatique souhaité et répondant aux objectifs fixés.

Tâches-clé (responsabilités)

Programmation :

- Concevoir des programmes destinés à tourner dans un environnement défini;
- Concevoir et améliorer des logiciels informatiques dans un ou plusieurs langages de programmation donnés;
- Tester la programmation et appliquer les procédures d'exécution.

Service :

- Assurer le suivi, le fonctionnement adéquat et dans les délais requis, et la maintenance des programmes développés;
- Assurer la gestion de base des ordinateurs, des systèmes de logiciels et/ou des moyens de télécommunications;
- Collaborer à la rédaction de documentation sur les programmes et les normes d'installation et préparer un manuel technique concernant les programmes développés;
- Pouvoir assister lors des analyses techniques et éventuellement effectuer de petites analyses techniques;
- Suivre les changements et les évolutions dans le cadre de son domaine d'activité.

Connaissances requises

- Connaissance théorique d'un ou plusieurs langages de programmation;
- Connaissance approfondie du champ d'application des applications programmées.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Travailler sous supervision générale;
- Développer des solutions sur mesure;
- Comprendre et répondre aux clients sur les questions techniques et liées à la programmation dans le cadre de sa mission.



## 20. ICT03 Collaborateur/Collaboratrice Réseau/Système

Titre alternatif :

Administrateur/Administratrice Système/Réseau, Administrateur/Administratrice Système

Mission (objet de la fonction)

Fournir du support technique et assurer la disponibilité des systèmes/réseaux afin de garantir le fonctionnement des appareils informatiques et des systèmes/réseaux y afférant.

Tâches-clé (responsabilités)

- Assister et informer les différents utilisateurs de logiciels, en support de 2ème ligne;
- Participer à la résolution des pannes informatiques liées au réseau système et les difficultés qui peuvent en découler;
- Assurer la mise en réseau de matériel informatique/bureautique;
- Collaborer à l'installation/implémentation de nouveaux systèmes/réseaux afin de garantir une implémentation aisée;
- Participer à l'analyse des besoins et problèmes des utilisateurs, à l'évaluation des options, conseiller des solutions opérationnelles;
- Contribuer à l'évaluation, aux adaptations et au développement de l'infrastructure du réseau et du système sur certains aspects techniques et de sécurité afin d'en assurer le bon fonctionnement et contribuer à l'optimisation.

Connaissances requises

- Connaissance approfondie des outils et machines pour pouvoir les utiliser de manière adéquate;
- Connaissance approfondie des produits existants dans l'environnement informatique;
- Connaissance approfondie des procédures, scripts et contrôles existants.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction :

- Respecter les standards, Service Level Agreements;
- Travailler sous supervision générale;
- Avoir une capacité de réflexion analytique;
- Etre orienté vers les résultats.

## IV.11. Infirmier(ère)

Titre alternatif de la fonction:

Infirmier(ère) en entreprise

Mission (objet de la fonction)

Assurer les premiers secours et les premiers soins aux collaborateurs victimes d'une maladie/d'un accident sur le lieu de travail et organisation d'examens médicaux en vue de garantir le bien-être des collaborateurs.

Tâches-clé (responsabilités)

- Fournir les premiers soins en cas d'accident du travail;



- Fournir assistance et soins médicaux;
- Assister les médecins lors de soins et d'examens médicaux;
- Veiller à l'organisation pratique des examens médicaux;
- Effectuer des analyses et des contrôles médicaux standard dans le cadre de la prévention et de la surveillance de la santé (tests de la vue,...);
- Assurer la gestion et le suivi administratifs des dossiers médicaux;
- Se charger de la gestion administrative des médicaments et du matériel médical;
- Composer et compléter la trousse de premiers soins;
- Informer et conseiller le personnel concernant les mesures de prévention, la santé et l'ergonomie en milieu de travail.

#### Connaissances requises

- Connaissance approfondie au niveau médical et infirmier;
- Connaissance pratique des standards de qualité;
- Connaissance pratique des règles d'hygiène.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Respecter la déontologie/le secret médical;
- Travailler sous supervision générale avec une large autonomie;
- Faire face à des circonstances imprévues et à des situations de crise.

#### CHAPITRE IV. Dispositions finales

Art. 17. Les articles 2 à 53 de la convention collective de travail du 17 février 1977 fixant les conditions de travail et de rémunération (n° 4827/CO/310) sont abrogés.

Art. 18. La présente convention collective de travail produit ses effets le 1er juillet 2016 et est conclue pour une durée indéterminée.



## **Employeurs et travailleurs qui ressortissent à la CP 308 au 30 juin 2017**

En raison d'un changement de compétence, la CP 310 sera également responsable à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2017 aux employeurs et aux employés qui étaient sous la CP 308 avant cette date. Pour régler cette transition de manière légale, les CCT144.331 du CP 310 et CCT 141.328 du PC 308 ont été conclues. La CCT 141.328 (PC 308) qui entre en vigueur le 30 juin 2017 a été annexé à la CCT 144.331 (PC 310) qui entre en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2017. Nous prenons également cette dernière date comme date de début pour ce fichier de classification de fonction.

## **Convention collective de travail du 23 septembre 1976 (4.211)**

*Conditions de travail et de rémunération du personnel de cadre.*

### *Chapitre Ier – champ d'application*

Article 1er. – La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et au personnel de cadre des entreprises relevant de la compétence de la Commission paritaire pour les banques.

### *Chapitre II – Classification*

Art.2.- La classification du personnel de cadre est déterminée comme suit:

Niveau 1. – les membres du personnel de cadre qui en qualité d'adjoint participent à l'organisation à l'animation et au contrôle de travail d'un bureau, d'une section ou d'une subdivision d'un service à savoir : d'une équipe d'employés et/ou d'ouvriers chargés de l'exécution d'opérations de même nature.

Niveau 2. – les membres de personnel de cadre qui éventuellement avec l'aide d'un ou de plusieurs adjoints, organisent, animent et contrôlent le travail d'un bureau d'une section ou d'une subdivision d'un service à savoir ; d'une équipe d'employés et/ou d'ouvriers chargés d'opération de même nature..

Les équipes dont question dans les deux niveaux précités comportent généralement du personnel de quatrième catégorie.

Il peut cependant arriver que, dans des cas particuliers, il n'y ait que des employés de catégories inférieures à la quatrième.

Niveau 3 – les membres du personnel de cadre qui:

Coordonnent l'action des membres du personnel de cadre repris dans les niveaux 1 et 2 et qui transmettent à ces membres les instructions nécessaires au bon fonctionnement des unités de travail;



Sont essentiellement responsables de la coordination des activités de diverses unités et de l'interprétation des instructions administratives;

Sont chargés de la conduite de membres du personnel de cadre et d'activités d'un niveau élevé postulant de sérieuses exigences en matière de formation, connaissance du métier et expérience professionnelle.

Art.3.- les membres du cadre fonctionnel ainsi que les membres du cadre d'agence sont classés suivant la responsabilité exercée par référence aux fonctions hiérarchiques dans l'un des niveaux repris à l'article 2.

Les personnes qui ne répondent pas aux critères déterminés pour les trois niveaux repris à l'article 2, sont des membres du cadre fonctionnel si en raison de l'organisation de l'entreprise et du contenu de leurs fonctions; ils bénéficient d'une rémunération prévue à l'article 11 de la convention collective de travail du 10 juillet 1975, conclue au sein de la commission paritaire de pour les banques, fixant les conditions de travail et de rémunération, rendue obligatoire par l'arrête royal du 5 avril 1976.

#### Chapitre IV – *Dispositions finales*

Art.5. – La présente convention collective de travail ne s'applique pas au personnel de cadre travaillant dans l'une des banques suivantes, pour lesquelles d'autres dispositions sont fixées:

- Generale Bankmaatschappij, à Bruxelles;
- Banque Bruxelles-Lambert, à Bruxelles;
- Kredietbank, à Anvers
- Banque de Paris et des Pays-Bas – Belgique, à Bruxelles
- Banques de Commerce, à Bruxelles.

Art.6. – La présente convention collective de travail produit ses effets le 1er août 1976 et est conclue pour une durée indéterminée.



## **Convention collective de travail du 21 mars 2016 (133.123)**

### *Fixation de la classification des fonctions du personnel d'exécution*

#### CHAPITRE Ier. *Champ d'application*

Article 1er. La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et au personnel d'exécution des entreprises relevant de la compétence de la Commission paritaire pour les banques.

#### CHAPITRE II. *La classification du personnel d'exécution*

Art. 2. Le personnel d'exécution des banques est classé en quatre catégories selon une matrice prévoyant les critères suivants :

- Contenu : étendue et profondeur des missions, répétitives ou non;
- Perception : cadre de réflexion exigé pour la fonction : reconnaître, analyser et/ou résoudre les problèmes;
- Degré de difficulté : quel est le degré de liberté dans la recherche de solutions ou liberté de traitement?
- Entrée dans la fonction : expérience utile à la fonction;
- Encadrement et soutien : liberté de travail et ligne de rapportage;
- Communication : quelle est la nature des contacts et quelle capacité à communiquer est exigée?
- Connaissance des langues;
- Responsabilité : quelle est la contribution vers l'objectif de l'organisation?

Art. 3. Les fonctions énumérées dans les articles 6 à 9 ne le sont qu'à titre exemplatif. C'est la fonction exercée en ordre principal qui détermine l'appartenance à une catégorie.

Art. 4. Les fonctions non citées sont classées, par analogie, avec les fonctions indiquées. Cette clause s'applique particulièrement aux établissements ou sièges d'exploitation occupant moins de cinquante employés.

Art. 5. Les entreprises qui disposent de leurs propres dispositions en matière de classification feront en sorte que ces dernières continuent à satisfaire aux dispositions sectorielles et veilleront à ce que chaque catégorie de leur classification propre soit reliée à une catégorie de la présente classification sectorielle.

Première catégorie



Art. 6. A la première catégorie appartiennent les travailleurs dont la fonction est caractérisée par :

Contenu :

- tâches simples, strictement définies;
- tâches très répétitives;
- travail d'exécution.

Perception :

- perception de ses propres tâches.

Degré de difficulté :

- action sur la base d'instructions claires et standardisées;
- pas de choix propres.

Entrée dans la fonction :

- période d'initiation limitée.

Encadrement et soutien :

- contrôle étroit.

Communication :

- parfois contact verbal avec collaborateurs internes;
- capacité d'expression élémentaire.

Responsabilité :

- sous stricte supervision, exécution pure et simple de tâches imposées.

Exemples :

I.1. Collaborateur/Collaboratrice support administratif/ve (conservation et traitement de documents et de données)

Titre alternatif :

Employé(e) support administratif/ve, Fonction de secrétariat 1

Mission (objectif de la fonction)

Exécuter des tâches répétitives telles que le traitement de documents, la conservation des données et le classement afin de contribuer à un service optimal.

Tâches-clé (responsabilités)

Effectuer un nombre limité de tâches similaires, par exemple :

- Trier le matériel/documents;
- Distribuer le matériel/documents (par exemple distribution du courrier en interne et/ou externe);
- Encoder le matériel/documents/informations :
- Enregistrer des données simples (adresse, n° de compte,...);
- Classer le matériel/documents d'usage selon un ordre préétabli;





- Effectuer des tâches de classement simples;
- Effectuer des travaux de bureau simples liés à la mise à jour des archives.

Connaissances requises :

- Connaissance de base des procédures relatives aux activités propres;
- Connaissance opérationnelle des applications utilisées et dans le domaine informatique.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches clairement définies et standardisées, conformément aux règles et procédures opérationnelles et selon des instructions et directives claires;
- Travailler sous supervision très étroite;
- Entretenir des contacts de base avec les collègues directs.

## I.2. Collaborateur/Collaboratrice technique

Titre alternatif de la fonction :

Collaborateur technique 1

Mission (objet de la fonction)

Effectuer des travaux (de maintenance) techniques et résoudre des problèmes d'équipements sur la base d'instructions et/ou de planning de travail afin de contribuer à un fonctionnement technique optimal au sein de la banque.

Tâches-clé (responsabilités)

- Effectuer des travaux simples de maintenance techniques sur la base d'instructions claires et/ou de planning de travail, par exemple :
  - Brancher des appareils électriques;
  - Remplacer des lampes;
  - Effectuer des réparations simples;
  - Résoudre des problèmes simples en matière de plomberie;
- Référer au supérieur ou à un spécialiste en cas de défauts graves et/ou de problèmes techniques spécifiques;
- Assurer un support logistique notamment en cas de déménagement.

Connaissances requises

- Connaissance pratique des appareils, de la plomberie et des travaux d'infrastructure.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches clairement définies et standardisées, dans le respect des procédures de sécurité et selon des instructions et des lignes directrices claires;
- Travailler sous stricte supervision et contrôle.

## I.3. Collaborateur/Collaboratrice Cleaning & Catering

Mission (objet de la fonction)

Exécuter des tâches dans le domaine du catering/cleaning afin d'assurer le service quotidien à la clientèle.

Tâches-clé (responsabilités)



- Effectuer les préparatifs récurrents du travail quotidien, préparer les aliments, préparer les produits de nettoyage à utiliser;
- Effectuer des tâches dans le domaine de la restauration : aider à la préparation des repas, servir les repas, servir le café et les autres boissons;
- Effectuer des tâches de nettoyage (nettoyage des espaces proposés);
- Servir des repas ou du café aux clients;
- Effectuer un contrôle visuel de la qualité des produits utilisés;
- Tenir et contrôler les stocks;
- Signaler les erreurs ou les problèmes.

#### Connaissances requises

- Connaissance de base des règles de sécurité et d'hygiène;
- Connaissance pratique des standards de qualité;
- Connaissance pratique des matières premières et produits de nettoyage, et des méthodes d'utilisation.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Travailler avec des instructions claires;
- Travailler sous stricte supervision;
- Planification de ses propres tâches quotidiennes en fonction des échéances journalières.

#### Deuxième catégorie

Art. 7. A la deuxième catégorie appartiennent les travailleurs dont la fonction est caractérisée par :

#### Contenu :

- un certain nombre de tâches de même nature, clairement définies;
- travail peu varié et pour l'essentiel répétitif.

#### Perception :

- perception de la cohérence entre les tâches propres;
- perception limitée du contexte de la fonction.

#### Degré de difficulté :

- action sur la base de normes/procédures et règles habituelles;
- peu de choix propres.

#### Entrée dans la fonction :

- période d'initiation limitée;
- formation limitée dans le cadre de l'entreprise.

#### Encadrement et soutien :

- supervision et contrôle stricts, travail suivant des directives claires;
- impact limité à l'environnement immédiat.

#### Communication :



- aptitude de base au contact;
- pouvoir réorienter de manière professionnelle;
- connaissances linguistiques selon la fonction et la région où l'emploi est exercé.

Responsabilité :

- sous supervision, exécution de tâches imposées.

Exemples :

II.1. Collaborateur/Collaboratrice administratif/ve

Titre alternatif :

Employé(e) administratif/ve, Fonction de secrétariat 2

Mission (objectif de la fonction)

Effectuer des tâches administratives et opérationnelles similaires afin de soutenir le service et contribuer à un service optimal.

Tâches-clé (responsabilités)

Effectuer plusieurs activités similaires, telles que :

- Introduire correctement et dans les délais des données administratives dans des bases de données (comme des documents) et recueillir, vérifier et enregistrer des données;
- Effectuer des tâches de classement courantes; classer et archiver des documents et des dossiers;
- Préparer les documents usuels sur la base de formulations standards ou en combinant différentes sources d'information;
- Assurer des tâches de secrétariat générales comme préparer et envoyer la correspondance courante, scanner, photocopier et rédiger des documents ainsi que distribuer les documents internes;
- Offrir un soutien opérationnel au département.

Connaissances requises

- Petite expérience de l'(des) activité(s) concernée(s);
- Connaissance pratique des procédures relatives à ses tâches personnelles;
- Connaissance de base des produits/services de son service;
- Connaissance opérationnelle des applications utilisées et compétences informatiques.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction :

- Exécuter des tâches clairement définies et standardisées, conformément aux règles et procédures et selon des instructions et directives claires;
- Travailler sous supervision étroite et en autonomie limitée pour atteindre les objectifs;
- Entretenir des contacts occasionnels avec des collègues indirects, des clients et/ou des fournisseurs.



## II.2. Assistant(e) technique

Titre alternatif de la fonction :  
Collaborateur technique 2

Mission (objet de la fonction)

Exécuter différents travaux (de maintenance), apporter un soutien technique et résoudre les problèmes d'ordre technique afin de contribuer à un fonctionnement technique optimal au sein de la banque.

Tâches-clé (responsabilités)

- Exécuter de façon autonome et professionnelle les missions techniques imposées;
- Entretien et réparation de machines ou d'appareils complexes et de différents types;
- Mener des inspections techniques et contrôler le respect des normes de sécurité;
- Faire rapport au supérieur hiérarchique quant à l'état d'avancement des travaux;
- Signaler des pannes importantes au supérieur hiérarchique;
- Se tenir en permanence au fait des évolutions techniques pertinentes.

Connaissances requises

- Connaissance technique approfondie (acquise par formation et/ou expérience);
- Connaissance pratique des équipements, de la plomberie et des travaux d'infrastructure.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Etre en mesure d'estimer le sérieux, la nature et l'urgence de messages relatifs aux installations;
- Respecter les normes et les SLA (Service Level Agreements);
- Travailler sous supervision générale.

## II.3. FAC05 Responsable Cleaning & Catering

Mission (objet de la fonction)

Assurer l'organisation des activités de nettoyage et/ou de restauration, l'organisation quotidienne des équipes de cuisine et/ou de nettoyage afin d'assurer la continuité du service et d'assurer aux clients des repas et/ou des espaces propres et hygiéniques.

Tâches-clé (responsabilités)

- Organiser la préparation récurrente du travail quotidien;
- Organiser l'exécution des tâches de restauration: aider à la préparation des repas, servir les repas, servir le café et les autres boissons;
- Organiser l'exécution des tâches de nettoyage (nettoyage des espaces proposés) ;
- Etablir les horaires de travail pour l'équipe;
- Etre responsable du contrôle de la qualité des produits utilisés;
- Gérer les stocks;
- Gérer le matériel de cuisine/de nettoyage;
- Veiller au respect des procédures d'utilisation et des normes de sécurité;
- Résoudre les erreurs ou les problèmes.



#### Connaissances requises

- Connaissance pratique des règles de sécurité et d'hygiène;
- Connaissance pratique des standards de qualité;
- Connaissance pratique des matières premières et produits de nettoyage, et des méthodes d'utilisation.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Travailler de manière autonome sous supervision générale;
- Planifier les tâches quotidiennes de l'équipe/des collègues en fonction des échéances journalières et selon les procédures normales.

### II.4. Réceptionniste

Titre alternatif de la fonction :  
Employé d'accueil

#### Mission (objet de la fonction)

Assurer un accueil correct et efficace de clients internes et externes et servir de premier point de contact de l'organisation en vue d'un accueil correct et convivial.

#### Tâches-clé (responsabilités)

- Assurer l'accueil des visiteurs, clients,...;
- Identifier et enregistrer le visiteur et lui remettre badges, documentation, etc;
- Guider les visiteurs vers l'endroit et/ou le service souhaité;
- Offrir aux visiteurs une assistance pratique (ascenseur, parking,...);
- Adresser ou transférer les personnes à la personne de contact ad hoc;
- Tenir à jour les données pertinentes concernant l'accueil (par exemple appels téléphoniques entrants, coordonnées des visiteurs,...).

#### Connaissances requises

- Connaissance de base des normes de sécurité;
- Connaissance pratique des standards de qualité;
- Connaissance pratique des deux langues nationales.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches routinières avec précision;
- Travailler sous stricte supervision;
- Faire face à des circonstances imprévues et à des visiteurs difficiles.

### Troisième catégorie

Art. 8. A la troisième catégorie appartiennent les travailleurs dont la fonction est caractérisée par :

#### Contenu :

- diverses missions s'inscrivant dans la même ligne;



- problématiques ayant des points communs;
- contribution par le biais de choix

Perception :

- perception de la cohérence entre les tâches propres et le contexte propre de la fonction;
- vue d'ensemble opérationnelle d'un certain nombre de processus/produits en dehors de la fonction propre dans le département.

Degré de difficulté :

- travail selon des méthodes largement standardisées;
- choisir entre des alternatives sur la base des données disponibles;
- organisation pratique du travail propre.

Entrée dans la fonction :

- période d'initiation nécessaire;
- nécessité de pouvoir assimiler modifications et évolutions dans son domaine.

Encadrement et soutien :

- contrôle strict, autonomie limitée dans la poursuite des objectifs;
- impact possible sur les collaborateurs d'autres services en dehors du domaine d'activités propres ou sur les clients individuels.

Communication :

- bonne capacité d'expression;
- échanger des informations et participer à une concertation dans son domaine d'activité;
- connaissances linguistiques opérationnelles selon la fonction et la région où l'emploi est exercé.

Responsabilité :

- sous une supervision générale, exécution correcte et dans les délais des tâches imposées.

Exemples :

III.1. Assistant(e) administratif/ve

Titre alternatif :

Fonction de secrétariat 3

Mission (objectif de la fonction)

Effectuer des tâches administratives et générales, afin d'assister une ou plusieurs personnes du management et/ou du service.

Tâches-clé (responsabilités)

- Dactylographier des textes dictés ou enregistrés, rédiger et dactylographier des lettres simples sur des sujets courants;



- Traiter la correspondance courante, envoyer des documents par e-mail, fax,...;
- Traitement de documents : dactylographie, insertion d'une illustration, mise en page,... en support à une ou plusieurs personnes du management et/ou du service;
- Tenir un agenda, prendre des rendez-vous, organiser des voyages conformément aux instructions reçues,...;
- Recevoir les appels téléphoniques et prendre les messages (accueil); accueillir les visiteurs;
- Vérifier la disponibilité des supérieurs;
- Réserver les salles et autres équipements en prévision d'une réunion prévue, imprimer la documentation pour les participants et la mettre à disposition lors de la réunion;
- Archiver : classer la correspondance et les documents du (des) supérieur(s) et/ou du service.

#### Connaissances requises

- Connaissance pratique de l'environnement local.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Travailler sous une supervision générale, sauf pour des tâches spécifiques;
- Travailler conformément à des méthodes et des procédures standardisées;
- Entretenir des contacts informatifs avec des collègues indirects, des clients et/ou des fournisseurs.

#### III.2. Collaborateur/Collaboratrice Front-Office

##### Titres alternatifs :

Guichetier/ère, Employé(e) de caisse, Employé Commercial

##### Mission (objet de la fonction)

Enregistrer des opérations financières et conseiller la clientèle dans ce cadre. Vérifier et compléter des données et des documents. Fournir des informations concernant des produits standard.

##### Tâches-clé (responsabilités)

- Assurer un accueil professionnel en tant que première personne en contact avec la clientèle;
- Exécuter des opérations financières standard et répondre aux questions relatives aux produits standard;
- Comprendre les attentes des clients et, le cas échéant, les renvoyer vers des collègues plus spécialisés;
- Percevoir les signaux des clients et y répondre de manière à exploiter au maximum les opportunités commerciales en fonction du renvoi à un spécialiste;
- Effectuer diverses tâches administratives en étant suffisamment attentif aux risques;
- Informer dirigeants et/ou collègues des questions et/ou attentes spécifiques des clients.

##### Connaissances requises

- Connaissance de base des produits financiers standard et de la manière dont les opérations de base doivent être enregistrées;



- Connaissance pratique des applications de front-office;
- En fonction des tâches confiées, répondre aux critères de la loi Willems et/ou de la loi Cauwenberghs;
- Connaître la stratégie de l'entreprise et les priorités commerciales de celle-ci.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Travailler en équipe;
- Respecter les règles d'audit et de compliance;
- Travailler avec une précision administrative et conscience des risques;
- Etre orienté client et résultat;
- Avoir de l'intérêt pour l'évolution des produits et des procédures administratives;
- Avoir une facilité de contact avec différents types de clients et réactions adéquates dans des situations très diversifiées (questions, problèmes, plaintes, signalements,...)

### III.3. Collaborateur/Collaboratrice Customer Service

#### Titre alternatif :

Conseiller/Conseillère commercial(e) Contact Centre première ligne,  
Collaborateur/Collaboratrice Contact Centre, Opérateur/Opératrice Call Centre,  
Téléopérateur/opératrice, Gestionnaire de contact 1

#### Mission (objet de la fonction)

Traiter des services requests de clients internes ou externes en vue d'assurer à ces clients des services de première qualité, de les satisfaire au maximum et d'éviter les incidents à l'avenir.

#### Tâches-clé (responsabilités)

- Jouer le rôle de personne de contact dans le cadre de la réception, de l'enregistrement et du traitement de service requests émanant de clients internes ou externes;
- Analyser les services requests et apporter une réponse immédiate ou veiller à dégager une solution en temps voulu;
- En référer à un supérieur ou demander des informations complémentaires en cas de service requests non standard ou complexes;
- Identifier et enregistrer les incidents et en référer si nécessaire à des tiers;
- Enregistrer ses activités et leur progression et assurer un reporting à ce propos;
- Collecter constamment des informations sur les produits, systèmes, structures, services assignés et partager ses connaissances en interne.

#### Connaissances requises

- Connaissance pratique de la structure de l'entreprise, des départements, des segments de la clientèle et des domaines, produits et/ou systèmes assignés.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Prendre des décisions après avoir évalué et comparé les avantages et les inconvénients des différentes solutions/alternatives envisageables;





- Evaluer l'impact d'incidents, détecter des problèmes récurrents et en référer si nécessaire à un supérieur;
- Travailler de manière autonome mais en tenant compte de directives et de scripts définis à l'avance.

#### III.4. Collaborateur/Collaboratrice Back-office

##### Mission (objet de la fonction)

Veiller à l'exécution correcte et dans le respect des délais des activités standard/opérations de base de back-office dans son domaine particulier afin de contribuer à un traitement de haute qualité des transactions et à optimiser l'efficacité et partant, la satisfaction du client.

##### Tâches-clé (responsabilités)

- Assurer le contrôle administratif et/ou sur le plan du contenu de données, documents, pièces justificatives, signatures;
- Traiter, distribuer, classer et conserver de la correspondance, des documents et des dossiers;
- Exécuter des transactions standard (en utilisant les outils informatiques);
- Rectifier des erreurs, anomalies éventuelles;
- Assurer le suivi des opérations standard et des dossiers et traiter ceux-ci dans le respect des délais;
- Répondre à des questions courantes et/ou dispenser aux clients ou à d'autres départements des informations standard sur les services et les produits.

##### Connaissances requises

- Connaissance pratique des procédures de travail internes;
- Connaissance pratique des outils informatiques spécifiques pour pouvoir assurer le support;
- Connaissance de base des règles de compliance;
- Connaissance pratique de son propre domaine d'activité (services et produits) afin d'être en mesure d'accomplir des missions opérationnelles standard.

##### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Respecter les procédures de travail et les règles internes, ainsi que la législation bancaire;
- Exécuter des opérations clairement définies et plutôt standard;
- Entretenir des contacts avec des collègues et/ou des clients extérieurs pour l'échange d'informations concernant des dossiers.

#### III.5. Collaborateur/Collaboratrice RH

##### Titre alternatif :

Collaborateur/Collaboratrice Personnel

##### Mission (objet de la fonction)



Gérer correctement et efficacement les dossiers RH et/ou du personnel afin d'assurer le traitement administratif correct et dans le respect des délais des données et des demandes du personnel.

Tâches-clé (responsabilités)

- Distribuer, classer et/ou conserver de la correspondance, des documents et des données (par exemple absences, sollicitations, demandes de formation...);
- Ouverture et constitution du dossier administratif :
- contrôle et/ou rectification de données, documents, pièces justificatives sur le plan de l'exhaustivité;
- introduction des données dans des bases de données;
- Rechercher et/ou demander des informations, précisions, documents complémentaires auprès des membres du personnel;
- Echange d'informations/informer des personnes concernées et/ou d'autres services;
- Suivi de dossiers (par exemple crédit-temps, maladie,...);
- Répondre aux questions de collaborateurs et, si nécessaire, demander conseil à d'autres services ou responsables.

Connaissances requises

- Connaissance de base des législations, normes et délais applicables;
- Connaissance pratique des procédures et des règles de travail internes;
- Connaissance de base des opérations dans le cadre (juridique RH et) administratif.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches selon des procédures et méthodes clairement définies;
- Travailler sous supervision stricte;
- Entretenir des contacts réguliers avec des collègues, des collaborateurs et/ou d'autres services internes afin d'échanger des informations.

III.6. Collaborateur/Collaboratrice Comptabilité

Titre alternatif :

Employé(e) à la comptabilité, assistant(e)-comptable

Mission (objet de la fonction)

Encoder et/ou contrôler des données comptables et les comparer à l'inventaire afin de pouvoir réconcilier les données comptables.

Tâches-clé (responsabilités)

- Collecter, contrôler et conserver les pièces justificatives des opérations comptables;
- Contrôler les pouvoirs de signature;
- Contrôler les comptes;
- Demander des informations et données manquantes aux services internes et/ou externes;
- Corriger des factures et/ou comptabilisations incorrectes;
- Suivi des comptabilisations ouvertes ou incorrectes et des opérations en cours;
- Encoder des données dans des systèmes comptables;
- Réconcilier la comptabilité et les inventaires;



- Vérifier si toutes les opérations ont été correctement introduites dans la comptabilité.

#### Connaissances requises

- Connaissance de base de la comptabilité générale;
- Connaissance pratique des procédures, règles internes;
- Connaissance pratique des opérations comptables de base (comptabilisations simples).

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches selon des procédures et méthodes clairement définies;
- Travailler sous stricte supervision;
- Contacts réguliers avec des collègues, des collaborateurs et/ou d'autres services internes afin d'échanger des informations.

### III.7. Helpdesk/ Opérateur/Opératrice ICT

#### Titre alternatif :

Collaborateur/Collaboratrice Helpdesk, Technical Support, Helpdesk Officer,  
Collaborateur/Collaboratrice Helpdesk, IT Operator, IT Support

#### Mission (objet de la fonction)

Fournir une assistance technique lors de problèmes avec les logiciels, programmes ou systèmes afin de garantir la continuité des activités.

#### Tâches-clé (responsabilités)

- Fournir un support téléphonique aux utilisateurs finaux;
- Enregistrer les problèmes signalés dans l'outil de contrôle ainsi que la solution fournie, ou transmettre au second niveau des problèmes signalés qui ne peuvent pas être résolus immédiatement;
- Communiquer les problèmes récurrents et fournir un support dans la recherche de solution;
- Résoudre des problèmes relatifs à l'infrastructure informatique en collaboration avec la hiérarchie;
- Exécuter les activités opérationnelles quotidiennes afin de garantir le fonctionnement du service.

#### Connaissances requises

- Connaissance approfondie des outils et produits existant dans l'environnement informatique pour pouvoir assurer correctement le support;
- Connaissance pratique des procédures existantes.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Respecter les standards IT et les Service Level Agreements;
- Travailler sous supervision stricte.

### III.8. Collaborateur/Collaboratrice Facility Management

#### Mission (objet de la fonction)



Assurer un soutien administratif concernant divers aspects techniques simples et limités en vue d'optimiser l'utilité, le confort d'utilisation et la sécurité pour les collaborateurs.

#### Tâches-clé (responsabilités)

- Fournir un soutien administratif dans le cadre de la préparation d'interventions techniques;
- Organisation et suivi de démarches visant à apporter une solution aux besoins et exigences signalés au niveau des équipements;
- Rédiger des rapports concernant les besoins en termes d'équipement et les aspects techniques y afférents;
- Répondre à des questions et observations spécifiques adressées à la hotline technique;
- Vérifier les offres, les bons de livraison et les fiches signalétiques;
- Planifier et suivre les travaux d'entretien;
- Assurer le suivi des techniciens/fournisseurs externes et contrôler leurs prestations;
- Organiser le suivi administratif et vérifier si les besoins des collaborateurs sont satisfaits;
- Gérer le matériel, c'est-à-dire suivi des stocks, mise à disposition du matériel et passation de commandes.

#### Connaissances requises

- Connaissance pratique des outils et équipements pour pouvoir assurer une assistance à l'utilisateur final;
- Connaissance pratique des procédures existantes.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Etre en mesure d'évaluer le sérieux, la nature et l'urgence de signalements relatifs à l'équipement;
- Respecter les normes et les SLA (Service Level Agreement);
- Travailler sous supervision générale.

#### Quatrième catégorie

Art. 9. A la quatrième catégorie appartiennent les travailleurs dont la fonction est caractérisée par :

#### Contenu :

- éventail de missions différentes;
- problématiques variables;
- contribution par le fait de l'interprétation.

#### Perception :

- vision d'ensemble de la structure de la fonction propre et des fonctions du département;
- vision d'ensemble d'un certain nombre de processus/produits en dehors de la fonction propre.

#### Degré de difficulté :



- solutions via expérience propre dans le cadre existant;
- les missions requièrent un certain degré de recherche, de jugement ou une capacité d'analyse pour parvenir à une solution en partant de différentes perspectives;
- il se peut qu'une solution sur mesure soit requise.

Entrée dans la fonction :

- large période d'initiation nécessaire;
- pouvoir assimiler modifications et évolutions dans les domaines propres et connexes.

Encadrement et soutien :

- objectifs imposés, certaine autonomie dans la réalisation;
- impact possible sur (plusieurs) grands clients, résultats de l'agence ou service global.

Communication :

- très bonne capacité d'expression;
- traiter des questions, pouvoir argumenter;
- bonnes connaissances linguistiques selon la fonction et la région où l'emploi est exercé.

Responsabilité :

- une certaine autonomie dans l'exécution des tâches;
- traitement des dossiers qui lui sont confiés;
- le cas échéant, suivi et coordination fonctionnelle des dossiers confiés.

Exemples :

IV.1. Gestionnaire Administratif

Titre alternatif :

Assistant(e) administratif/ve polyvalent, Fonction de secrétariat 4

Mission (objectif de la fonction)

Effectuer, de manière confidentielle, diverses tâches administratives, de support général et organisationnelles afin d'assister et sous l'autorité directe d'un ou plusieurs managers.

Tâches-clé (responsabilités)

- Réceptionner et trier la correspondance (lettres, e-mails). Collecter toutes les données nécessaires pour fournir une réponse bien argumentée. Informer les personnes internes et externes concernées. Discuter des questions plus complexes avec le manager.

Assurer le suivi;

- Préparer la mise à jour des rapports périodiques. Centraliser les données requises (diverses sources). Traiter les données. Rédiger les documents;

- Gérer l'agenda d'un ou plusieurs managers. Prendre les rendez-vous en tenant compte des priorités, des autres rendez-vous, des obligations externes. Rappeler au manager ses rendez-vous et examiner avec lui les éventuels conflits de réunions;

- Recevoir et filtrer tous les appels téléphoniques et les visiteurs;

- Organiser des réunions : après concertation, fixer une date appropriée. Centraliser et consigner tous les points à l'ordre du jour. Sélectionner, distribuer la documentation



et/ou rédiger les présentations. Prendre les rendez-vous et effectuer les réservations des salles et des autres équipements. Prendre note lors des réunions et assurer le suivi des actions;

- Régler les réservations (train, avion, hôtel). Elaborer un itinéraire efficace. Veiller à ce que le manager dispose de toute la documentation nécessaire;
- Rechercher et sélectionner toutes les informations et les documents nécessaires pour le management. Créer, organiser et tenir à jour un système d'archivage efficace.

#### Connaissances requises

Bonne connaissance opérationnelle de l'environnement local (processus, structures, produits,...) et connaissance de base du secteur.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Savoir argumenter sur la base de ses connaissances techniques (correspondance, rapports,...);
- Effectuer des tâches standard de manière autonome et d'autres activités selon des directives générales;
- Travailler conformément à des règles et best practices bien définies. Etre en mesure de choisir avec discernement entre différentes options ou solutions;
- Pouvoir organiser les activités d'une manière relativement autonome.

#### IV.2. Conseiller/Conseillère commercial

##### Titres alternatifs :

Assistant(e) Relationship management (Produits de base), Conseiller Produits

##### Mission (objet de la fonction)

Enregistrer des opérations financières et conseiller les clients dans ce cadre. Répondre à des questions spécifiques de clients, tant au niveau technique qu'en termes de spécificité du produit. Mener des entretiens de vente concernant des produits de base.

##### Tâches-clé (responsabilités)

- Effectuer des opérations bancaires de base et répondre à des questions sur les produits financiers;
- Identifier et évaluer les besoins commerciaux, et proposer spontanément aux clients différents produits bancaires de base;
- Fournir des conseils destinés à aider le client concernant les produits de base;
- Evaluer correctement les attentes des clients et y répondre de manière à optimiser les opportunités commerciales;
- Vendre des produits financiers en tenant compte des facteurs de risque et de rendement et exécuter les tâches administratives y afférentes;
- Transférer les questions et/ou attentes très spécifiques des clients à un expert.

##### Connaissances requises

- Connaissance approfondie des divers produits financiers et de la manière dont les opérations de base doivent être enregistrées;
- Connaissance approfondie - Spécialisation dans un ou plusieurs produits ou domaines bancaires;



- Connaissance pratique des applications de front-office;
- Se conformer, en fonction des tâches à accomplir, à la loi Willems et/ou à la loi Cauwenberghs;
- Connaître la stratégie de l'entreprise et les priorités commerciales de celle-ci.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Travailler en équipe;
- Respecter les règles d'audit et de compliance;
- Avoir une facilité de contact avec différents types de clients et des réactions adéquates dans des situations très diversifiées (questions, problèmes, plaintes, signalements,...);
- Percevoir les besoins des clients, les comprendre et pouvoir y répondre et dispenser des conseils, et si nécessaire transférer;
- Travailler avec une précision administrative et consciente des risques;
- Etre concrètement orienté résultats;
- Avoir de l'intérêt pour l'évolution des produits et des procédures administratives.

#### IV.3. Conseiller/Conseillère Customer Service

##### Titre alternatif :

Conseiller(ère) commercial(e) Contact Centre deuxième ligne, Gestionnaire de contact 2

##### Mission (objet de la fonction)

Recevoir, analyser, enregistrer toutes les demandes de clients internes ou externes et y répondre et/ou formuler un conseil technique afin d'assurer aux clients un service delivery de haute qualité et contribuer au développement et à l'entretien d'une bonne relation avec la clientèle.

##### Tâches-clé (responsabilités)

- Etre la personne de contact vis-à-vis du client, et recevoir et enregistrer tous les services requests en rapport avec les produits, services et solutions;
- Informer le client de manière proactive du traitement de sa service request;
- Offrir aux clients externes le support technique, les informations nécessaires, etc;
- Assurer le suivi du traitement des incidents vis-à-vis du client, le tenir informé et décider quand l'incident peut être clôturé du côté du client;
- Suivre les accords conclus avec les services internes concernés en vue d'améliorer et d'adapter les produits, services, etc.;
- Partager connaissances et expertise avec les membres de l'équipe moins expérimentés et les collaborateurs d'autres départements;
- Collaborer à des projets destinés à améliorer les procédures et à optimiser la qualité et l'efficacité des services fournis aux clients.

##### Connaissances requises

- Connaissance approfondie de la structure de l'entreprise, des départements et des segments de la clientèle, ainsi que des produits financiers, services, applications et/ou programmes ad hoc.



Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Traiter de manière autonome les demandes des clients;
- Définir les actions à entreprendre et, si nécessaire, se renseigner activement auprès des services internes;
- Décider à quel moment une request peut être clôturée.

#### IV.4. Gestionnaire de dossier Back-office

Mission (objet de la fonction)

Veiller à l'exécution correcte et dans le respect des délais d'activités/opérations/gestion de dossier complexes dans un ou plusieurs domaines, afin de contribuer à un traitement de haute qualité des transactions et à optimiser l'efficacité et partant, la satisfaction du client.

Tâches-clé (responsabilités)

- Contrôler et valider sur le plan du contenu des données, documents, pièces justificatives, signatures;
- Traiter et conserver de la correspondance, des documents et des dossiers;
- Exécuter des transactions/gérer des dossiers bancaires à l'aide d'outils informatiques;
- Suivre et prioriser les opérations/dossiers et en garantir le traitement dans le respect des délais;
- Détecter, analyser et rectifier des erreurs/anomalies administratives éventuelles et formuler des propositions d'améliorations;
- Détecter des fraudes éventuelles et, le cas échéant, les signaler;
- Répondre à des questions et/ou dispenser aux clients ou à d'autres départements des informations/conseils spécifiques sur les services et les produits;
- Prendre contact avec les clients et autres services internes en vue du traitement et de l'exécution d'opérations/gestion de dossiers;
- Partager ses connaissances et son expertise avec les membres de l'équipe moins expérimentés et les collaborateurs d'autres départements.

Connaissances requises

- Connaissance approfondie des procédures de travail internes;
- Connaissance approfondie des outils informatiques spécifiques pour pouvoir assurer le support;
- Connaissance pratique des règles de compliance;
- Connaissance approfondie de son propre domaine d'activité (services et produits).

Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Respecter les procédures de travail et les règles internes, ainsi que la législation bancaire;
- Exécuter des opérations relativement complexes (possibilité de travail sur mesure);
- Organiser son propre travail et fixer ses propres priorités;
- Entretenir des contacts avec des collègues et des clients extérieurs pour l'échange d'informations et la dispense de réponses ciblées solution (conseils) concernant des dossiers.





#### IV.5. Collaborateur/Collaboratrice Gestion et Reporting de données

Titre alternatif :  
Support EUC

Mission (objet de la fonction)

Contribuer au développement de bases de données administratives simples, des applications EUC (End User Computing) ou de rapportage, de manière à ce que les utilisateurs finaux/le management disposent des données/rapports nécessaires pour exercer leurs activités opérationnelles et/ou prendre leurs décisions sur la base d'informations correctes et à jour.

Tâches-clé (responsabilités)

- En collaboration avec le chef de projet et/ou l'analyste, répertorier et interpréter les besoins du client interne en matière de gestion et/ou de reporting de données;
- Traiter, mettre à jour et optimiser les fichiers de données (inventaire des données, input, correction des données,...);
- Contrôler périodiquement la qualité des fichiers (vérifier l'exhaustivité, la cohérence, recherches,...);
- Communiquer avec le client interne et d'autres services afin d'obtenir les données manquantes et/ou d'optimiser les processus;
- Etablir des documents de reporting et des statistiques, tirer un certain nombre de conclusions de base;
- Adapter et/ou développer des bases de données/applications EUC/reporting simples;
- Formuler des propositions pour optimiser les systèmes de gestion des données;
- Informer et prêter assistance aux utilisateurs finaux;
- Elaborer du matériel de documentation.

Connaissances requises

- Connaissance approfondie des systèmes de gestion des données;
- Connaissance pratique ICT/EUC;
- Connaissance pratique des outils, règles et normes de reporting.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction :

- Planifier et organiser son travail de façon autonome en fonction des priorités et des demandes de tiers/autres parties. Travail sous supervision générale;
- Entretenir des contacts réguliers avec des collègues, des collaborateurs et/ou d'autres services internes et externes en vue d'échanger des informations.

#### IV.6. Collaborateur/Collaboratrice Communication/Event/Marketing

Mission (objet de la fonction)

Fournir un support organisationnel et opérationnel dans l'organisation d'événements, d'actions de marketing ou dans les activités de communication visant à renforcer l'image de l'organisation et à stimuler les ventes.

Tâches-clé (responsabilités)



- Exécuter différentes tâches opérationnelles et administratives (classement, mise à jour des listes de mailing,...) afin d'assurer un soutien administratif efficace à l'équipe communication/marketing/sales;
- Participer à l'élaboration et implémenter les actions de marketing, telles qu'enquêtes, actions commerciales, etc. (recherche de thèmes, fournisseurs, organisation);
- Collaborer à la conception et réalisation des documents nécessaires aux actions de marketing : lettres et documents d'animation, programme, instructions et documentation pour les séminaires ou autres initiatives;
- Collaborer à la rédaction des textes de communication internes (articles, reportages, interviews, journal du personnel, notes sur des adaptations des services/produits ou sur de nouveaux services/produits,...) et/ou externes (brochures pour la clientèle, brochures d'information technique et promotionnelle,...) afin de diffuser les informations de manière efficace et sous une forme adaptée;
- Assurer le contact avec les fournisseurs afin d'assurer la préparation et le suivi administratif des offres de prix ainsi que des commandes;
- Collecter les épreuves d'imprimerie, maquettes, lay-out, etc.;
- Faire le suivi des initiatives de communication interne et/ou externe, les évaluer et proposer des améliorations;
- Gérer et assurer le suivi des moyens et dépenses sur le plan administratif et les comparer aux budgets initiaux afin d'anticiper les dépassements budgétaires.

#### Connaissances requises

- Connaissance pratique des règles, procédures et standards internes de l'entreprise, notamment en matière d'achats et de contacts avec les fournisseurs.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Travail sous supervision générale;
- Organisation et planification autonomes du travail en fonction des priorités;
- Prise de contact autonome avec les fournisseurs et fixer des rendez-vous professionnels selon les procédures d'achat.

#### IV.7. Gestionnaire de dossier RH

##### Titre alternatif :

Gestionnaire de domaine RH

##### Mission (objet de la fonction)

Assurer un support dans un ou plusieurs domaines RH, afin d'offrir aux collaborateurs et services concernés un service RH correct.

##### Tâches-clé (responsabilités)

- Suivre et analyser des questions/demandes/pro-blèmes émanant de collaborateurs et de dirigeants concernant un ou plusieurs domaines RH :
- Recevoir, rechercher et demander à temps des Informations, précisions et documents;
- Contrôler le contenu et analyser les données et documents;
- Introduire et gérer le contenu des données dans les bases de données et outils spécifiques;
- Détecter, analyser et traiter les anomalies dans les données;



- Prioritiser les questions et problèmes divers;
- Suivre de manière autonome les demandes, questions et dossiers;
- Echanger des informations et/ou informer de manière proactive les collaborateurs/dirigeants et/ou autres services concernés au sein de l'organisation;
- Apporter une réponse ciblée aux questions de collaborateurs, dirigeants et/ou parties externes (fonction de conseil);
- Faire un reporting d'activité périodique (statistiques,...);
- Collaborer à des projets, formuler des suggestions d'amélioration.

#### Connaissances requises

- Connaissance approfondie d'un ou de plusieurs domaines RH (par exemple législation sociale applicable, formation, recrutement,...);
- Connaissance approfondie des procédures de travail et des règles internes.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Organiser et planifier le travail de manière autonome en fonction des priorités et des demandes des clients internes;
- Travailler sous supervision générale;
- Entretenir des contacts réguliers avec des collègues, des collaborateurs et/ou d'autres services internes et externes afin d'échanger des informations et dispenser des conseils dans le cadre de dossiers et questions ou demandes.

#### IV.8. Gestionnaire de Dossier Comptabilité

##### Mission (objet de la fonction)

Exécution des comptabilisations, établissement de reportings financiers simples et contrôle de la comptabilité afin de garantir une comptabilité correcte et ponctuelle.

##### Tâches-clé (responsabilités)

- Suivre les comptabilisations en cours ou incorrectes et les opérations en cours;
- Encoder des données dans des systèmes comptables;
- Vérifier si toutes les opérations ont été correctement introduites dans la comptabilité;
- Contrôler les comptes internes, les indicateurs d'attente et les inventaires;
- Suivre, analyser et/ou corriger les indications erronées dans les systèmes comptables;
- Réconcilier la comptabilité et les inventaires;
- Procéder à des calculs avant de pouvoir procéder à la comptabilisation;
- Collecter, compléter et mettre des informations et des données financières à disposition de divers services (fiscalité, réviseurs,...);
- Faire des recherches et dispenser des informations/des conseils à propos des soldes et données demandés;
- Collationner des données dans le cadre d'un reporting financier et/ou fiscal simple (fiches);
- Suivre des opérations spécifiques comme des provisions, rentes, ONSS, TVA;
- Collaborer à et dispenser des informations/des conseils concernant la méthodologie comptable;
- Partager ses connaissances et son expertise avec les membres de l'équipe moins expérimentés et les collaborateurs d'autres départements (informations sur la méthodologie comptable, les codes à utiliser, les indicateurs d'attente,...);



- Collaborer à des projets et formuler des suggestions d'amélioration.

#### Connaissances requises

- Connaissance pratique de la comptabilité générale;
- Connaissance pratique des procédures, règles internes;
- Connaissance approfondie des opérations comptables;
- Connaissance de base du reporting financier.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches selon des procédures et méthodes clairement définies;
- Planifier et organiser son travail de façon autonome en fonction des priorités et des demandes des clients;
- Travailler sous supervision générale;
- Entretenir des contacts réguliers avec des collègues, des collaborateurs et/ou d'autres services internes et externes afin d'échanger des informations et/ou de dispenser des conseils des dossiers/demandes/questions.

#### IV.9. Gestionnaire de dossier Affaires juridiques

##### Mission (objet de la fonction)

Préparer des dossiers standard d'information ou de saisie juridiques, compte tenu des obligations, délais et procédures légaux afin de minimiser le risque pour la banque, en vue d'assister les juristes.

##### Tâches-clé (responsabilités)

- Distribuer, classer et conserver la correspondance, les documents, actes, convocations et dossiers;
- Ouvrir et constituer le dossier juridique et administratif, en ce compris le contrôle sur le plan du contenu de données, documents, pièces justificatives et signatures;
- Analyser la demande d'informations et de saisie, la qualité du demandeur et sa compétence;
- Rechercher, solliciter et/ou fournir des informations, précisions et documents complémentaires compte tenu de la discrétion professionnelle et de la législation applicable;
- Prendre contact et informer les tiers (parties juridiques);
- Préparer et rédiger les déclarations, demandes et correspondance à caractère juridique avec motivations (vérification par le supérieur hiérarchique);
- Suivre et gérer les dossiers, y compris sommations éventuelles et envoi de rappels et de lettres types;
- Faire un reporting systématique au supérieur hiérarchique concernant l'état d'avancement des dossiers.

#### Connaissances requises

- Connaissance approfondie des pratiques juridiques et de la réglementation relevante;
- Connaissance pratique des procédures, règles internes.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches selon des procédures et des méthodes définies;



- Travailler sous supervision générale;
- Organiser et planifier son travail en toute autonomie en fonction des priorités et des demandes de tiers/parties;
- Entretenir des contacts réguliers avec des collègues, d'autres services internes et externes en vue d'échanger des informations juridiques et sensibles;
- Avoir une vision claire et une bonne estimation de l'impact des risques inhérents à un traitement incorrect de demandes/dossiers juridiques.

#### IV.10. Programmeur

Titre alternatif :

(Analyste-)Programmeur/se, Software Engineer

Mission (objet de la fonction)

Dans le cadre d'une mission claire et prédéterminée, se charger de manière autonome de la programmation, des tests, de la maintenance et de la documentation d'applications en vue de développer le logiciel informatique souhaité et répondant aux objectifs fixés.

Tâches-clé (responsabilités)

Programmation :

- Concevoir des programmes destinés à tourner dans un environnement défini;
- Concevoir et améliorer des logiciels informatiques dans un ou plusieurs langages de programmation donnés;
- Tester la programmation et appliquer les procédures d'exécution.

Service :

- Assurer le suivi, le fonctionnement adéquat et dans les délais requis, et la maintenance des programmes développés;
- Assurer la gestion de base des ordinateurs, des systèmes de logiciels et/ou des moyens de télécommunications;
- Collaborer à la rédaction de documentation sur les programmes et les normes d'installation et préparer un manuel technique concernant les programmes développés;
- Pouvoir assister lors des analyses techniques et éventuellement effectuer de petites analyses techniques;
- Suivre les changements et les évolutions dans le cadre de son domaine d'activité.

Connaissances requises

- Connaissance théorique d'un ou plusieurs langages de programmation;
- Connaissance approfondie du champ d'application des applications programmées.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Travailler sous supervision générale;
- Développer des solutions sur mesure;
- Comprendre et répondre aux clients sur les questions techniques et liées à la programmation dans le cadre de sa mission.



## 20. ICT03 Collaborateur/Collaboratrice Réseau/Système

Titre alternatif :

Administrateur/Administratrice Système/Réseau, Administrateur/Administratrice Système

Mission (objet de la fonction)

Fournir du support technique et assurer la disponibilité des systèmes/réseaux afin de garantir le fonctionnement des appareils informatiques et des systèmes/réseaux y afférant.

Tâches-clé (responsabilités)

- Assister et informer les différents utilisateurs de logiciels, en support de 2ème ligne;
- Participer à la résolution des pannes informatiques liées au réseau système et les difficultés qui peuvent en découler;
- Assurer la mise en réseau de matériel informatique/bureautique;
- Collaborer à l'installation/implémentation de nouveaux systèmes/réseaux afin de garantir une implémentation aisée;
- Participer à l'analyse des besoins et problèmes des utilisateurs, à l'évaluation des options, conseiller des solutions opérationnelles;
- Contribuer à l'évaluation, aux adaptations et au développement de l'infrastructure du réseau et du système sur certains aspects techniques et de sécurité afin d'en assurer le bon fonctionnement et contribuer à l'optimisation.

Connaissances requises

- Connaissance approfondie des outils et machines pour pouvoir les utiliser de manière adéquate;
- Connaissance approfondie des produits existants dans l'environnement informatique;
- Connaissance approfondie des procédures, scripts et contrôles existants.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction :

- Respecter les standards, Service Level Agreements;
- Travailler sous supervision générale;
- Avoir une capacité de réflexion analytique;
- Etre orienté vers les résultats.

## IV.11. Infirmier(ère)

Titre alternatif de la fonction:

Infirmier(ère) en entreprise

Mission (objet de la fonction)

Assurer les premiers secours et les premiers soins aux collaborateurs victimes d'une maladie/d'un accident sur le lieu de travail et organisation d'examens médicaux en vue de garantir le bien-être des collaborateurs.

Tâches-clé (responsabilités)

- Fournir les premiers soins en cas d'accident du travail;



- Fournir assistance et soins médicaux;
- Assister les médecins lors de soins et d'examens médicaux;
- Veiller à l'organisation pratique des examens médicaux;
- Effectuer des analyses et des contrôles médicaux standard dans le cadre de la prévention et de la surveillance de la santé (tests de la vue,...);
- Assurer la gestion et le suivi administratifs des dossiers médicaux;
- Se charger de la gestion administrative des médicaments et du matériel médical;
- Composer et compléter la trousse de premiers soins;
- Informer et conseiller le personnel concernant les mesures de prévention, la santé et l'ergonomie en milieu de travail.

#### Connaissances requises

- Connaissance approfondie au niveau médical et infirmier;
- Connaissance pratique des standards de qualité;
- Connaissance pratique des règles d'hygiène.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Respecter la déontologie/le secret médical;
- Travailler sous supervision générale avec une large autonomie;
- Faire face à des circonstances imprévues et à des situations de crise.

#### CHAPITRE IV. Dispositions finales

Art. 17. Les articles 2 à 53 de la convention collective de travail du 17 février 1977 fixant les conditions de travail et de rémunération (n° 4827/CO/310) sont abrogés.

Art. 18. La présente convention collective de travail produit ses effets le 1er juillet 2016 et est conclue pour une durée indéterminée.



**Convention collective du 14 septembre 2017 (144.331)**

***Passage des banques d'épargne de la CP 308 à la CP 310***

Tous les articles + annexes (2)\*

*Durée de validité : 1<sup>er</sup> juillet 2017 pour une durée indéterminée.*

\* L'annexe 1 donne une énumération des CCT, conclues dans la CP 310 qui sont encore applicable en date du 1<sup>er</sup> juillet 2017, les CCT applicables pour la fichier sont reprises.

## Introduction

En raison de l'évolution du secteur financier, les partenaires sociaux de la Commission paritaire pour les sociétés de prêts hypothécaires, d'épargne et de capitalisation<sup>1</sup> n° 308 ont souhaité, en ce qui concerne plus particulièrement le secteur des sociétés d'épargne ou banques d'épargne, un rapprochement avec la Commission paritaire pour les banques n° 310 dont le champ de compétence est modifié à cette fin.<sup>2</sup>

La CP 310 a marqué son accord sur ce rapprochement. Les banques d'épargne sont transférées de la CP 308 vers la CP 310.

Pour encadrer cette transition vers la CP 310, les partenaires sociaux de la CP 308 ont conclu le 19 juin 2017, une convention collective de travail qui détermine les conditions et avantages dont bénéficieront les travailleurs des banques d'épargne concernés par ce transfert.

La présente convention collective de travail a pour but d'entériner au sein de la CP 310 cet accord conclu le 19 juin 2017 entre partenaires sociaux au sein de la CP 308 et de régler ainsi l'application des conventions collectives de travail conclues au sein de la CP 310 aux employeurs et travailleurs concernés par ce transfert.

## CHAPITRE 1er. *Champ d'application*

Article 1er. La présente convention collective de travail est d'application aux employeurs et aux travailleurs des entreprises qui ressortissent au 30 juin 2017 à la Commission paritaire pour les sociétés de prêts hypothécaires, d'épargne et de capitalisation (la "CP 308") et qui, à la même date sont inscrits sur la liste 1B Banques d'épargne et caisses d'épargne (y compris la Fédération d'établissements de crédit) des établissements de crédit agréés en Belgique, publiée par les autorités de contrôle la FSMA et la BNB.

Suite à la modification du champ de compétence de ladite commission paritaire introduite par l'arrêté royal du 8 juin 2017 (Moniteur belge du 23 juin 2017) modifiant, en ce qui concerne la Commission paritaire pour les sociétés de prêts hypothécaires, d'épargne et de capitalisation et la Commission paritaire pour les banques, l'arrêté royal du 9 février 1971 instituant certaines commissions paritaires et fixant leur dénomination et leur compétence, ces entreprises tombent à partir du 1er juillet 2017 sous le champ de compétence de la Commission paritaire pour les banques (la "CP 310").





Pour ces motifs, les dispositions de cette convention collective de travail s'appliquent exclusivement aux travailleurs qui, au plus tard le 30 juin 2017, étaient au service des employeurs précités. Les travailleurs qui ont été engagés ou qui ont été inscrits dans le registre du personnel après cette date ressortissent intégralement à la réglementation conventionnelle de la CP 310.

Par "travailleurs", il faut entendre : les ouvriers, employés et cadres, de sexe masculin ou féminin.

## CHAPITRE II. *Objet*

Art. 2. En exécution de l'article 27 de la loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives de travail et les commissions paritaires, la présente convention collective de travail régit l'application des conventions collectives de travail de la CP 310 aux employeurs et travailleurs décrits à l'article 1er de la présente convention collective de travail.

Art. 3. Les conventions conclues au sein de la CP 310 qui sont encore d'application au 1er juillet 2017 (liste en annexe 1ère) sont d'application aux employeurs et travailleurs décrits à l'article 1er de la présente convention collective de travail, moyennant le respect des dispositions de la convention collective de travail conclue en CP 308 le 19 juin 2017 (numéro d'enregistrement : 141.328) - reprise en annexe 2.

## CHAPITRE III. *Dispositions finales*

Art. 4. La présente convention collective de travail entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2017 et est d'application pour une durée indéterminée.

Annexe 1ère à la convention collective de travail du 14 septembre 2017, conclue au sein de la Commission paritaire pour les banques, relative au passage des banques d'épargne de la Commission paritaire pour les sociétés de prêts hypothécaires, d'épargne et de capitalisation à la Commission paritaire pour les banques

Conventions conclues au sein de la CP 310 encore d'application au 1<sup>er</sup> juillet 2017 :

CCT du 23 septembre 1976 relative aux conditions de travail et de rémunération du personnel de cadre (4.211)

CCT du 21 mars 2016 fixant la classification des fonctions du personnel d'exécution (133.123)



\* L'annexe 2 reprends :

**Convention collective de travail du 19 juin 2017 (141.328), conclue dans la CP 308**

***Passage des banques d'épargne de la CP 308 à la CP 310***

Art. 1, 2, 3, 7, 8 et 9.

*Durée de validité : 30 juin 2017 pour une durée indéterminée.*

Annexe 2 à la convention collective de travail du 14 septembre 2017, conclue au sein de la Commission paritaire pour les banques, relative au passage des banques d'épargne de la Commission paritaire pour les sociétés de prêts hypothécaires, d'épargne et de capitalisation à la Commission paritaire pour les banques

Commission paritaire pour les sociétés de prêts hypothécaires, d'épargne et de capitalisation

**Convention collective de travail du 19 juin 2017 (141.328)**

*Passage des banques d'épargne de la Commission paritaire pour les sociétés de prêts hypothécaires, d'épargne et de capitalisation à la Commission paritaire pour les banques*

**Introduction**

Au fil des ans, le secteur financier a connu une évolution très importante qui rend nécessaire un réexamen de la délimitation des compétences entre les différentes commissions paritaires du secteur bancaire. Une de ces révisions concerne le secteur des banques d'épargne qui actuellement relèvent du champ de compétence de la Commission paritaire pour les sociétés de prêts hypothécaires, d'épargne et de capitalisation. Sur la base de l'évolution de la réglementation, de la nature des activités financières, de l'évolution passée et future des conditions de rémunération et de travail, la question de l'opportunité de maintenir une CP 308 peut se poser.

Dans le prolongement de ce cadre de référence et de ces constatations, les partenaires sociaux de la CP 308 formulent dès lors la proposition, dans le respect des principes ci-dessous, d'intégrer les banques d'épargne dans la CP 310.

Le 19 janvier 2016, les partenaires sociaux de la CP 308 ont conclu un protocole visant une harmonisation éventuelle entre banques d'épargne et banques. Dans ce protocole ont été convenus les principes de base par rapport à ce passage.

La présente convention collective de travail a pour but de permettre aux partenaires sociaux de créer une base juridique par rapport aux principes de base proposés.



## CHAPITRE Ier. *Champ d'application*

Article 1er. La présente convention collective de travail est d'application aux employeurs et aux travailleurs des entreprises qui ressortissent au 30 juin 2017 à la Commission paritaire pour les sociétés de prêts hypothécaires, d'épargne et de capitalisation et qui, à la même date sont inscrits sur la liste 1B Banques d'épargne et caisses d'épargne (y compris la Fédération d'établissements de crédit) des établissements de crédit agréés en Belgique, publiée par les autorités de contrôle la FSMA et la BNB.

Suite à la modification du champ de compétence de ladite commission paritaire, à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2017, ces entreprises tomberont sous le champ de compétence de la commission paritaire pour les banques et les banques d'épargne .

Pour ces motifs, les dispositions de cette convention collective de travail s'appliquent exclusivement aux travailleurs qui, au plus tard le 30 juin 2017, étaient au service des employeurs cités . Les travailleurs qui ont été engagés ou qui ont été inscrits dans le registre du personnel après cette date ressortissent intégralement à la réglementation conventionnelle de la CP 310.

Par "travailleurs", il faut entendre : les ouvriers, employés et cadres, de sexe masculin ou féminin.

## CHAPITRE II. *Objet*

Art. 2. La présente convention collective de travail régit l'application des conventions collectives de travail de la CP 310 aux employeurs et travailleurs décrits à l'article 1<sup>er</sup> , alinéa 1<sup>er</sup> de la présente convention collective de travail.

## CHAPITRE III. *Principe de base*

Art. 3. La présente convention collective de travail vise un rapprochement maximal des conventions collectives de travail actuellement en vigueur au sein de la CP 308 avec la réglementation conventionnelle de la CP 310.

En ce qui concerne l'application concrète de ce rapprochement, les règles de base suivantes sont d'application :

- Les conditions et avantages dont bénéficient déjà les travailleurs existants au moment du passage à la CP 310 en vertu des conventions collectives de travail ou de toute réglementation analogue de la CP 308 seront conservés sauf dérogation expresse par la présente convention collective de travail;
- Ces avantages et/ou conditions ne peuvent nullement être cumulés avec les avantages et droits puisés des conventions collectives de travail de la CP 310 - sauf dérogation expresse par la présente convention collective de travail;



- Si, dans ce contexte, la comparaison des deux régimes (CP 308 et CP 310) révèle une différence, celle-ci sera résolue comme suit :
- dans toutes les circonstances, une neutralité sera recherchée sur le plan des coûts. Pour ces raisons, la contre-valeur financière ou la contre-valeur en temps de travail de l'avantage correspondant est spécifiée dans un premier temps;
- si les deux avantages peuvent être exprimés dans un temps de travail, ceux-ci sont ensuite comparés l'un à l'autre et les principes prévus dans l'annexe 2 de cette convention collective de travail seront d'application. Si le nouvel avantage est supérieur à l'avantage existant (CP 308), la contre-valeur financière peut être compensée par les avantages existants (dont la valeur financière est calculée);
- si les deux avantages peuvent être exprimés en une contre-valeur financière, ceux-ci sont ensuite comparés. Si le nouvel avantage est supérieur à l'avantage existant (CP 308), la contre-valeur financière peut être compensée par les avantages existants en temps de travail. La délégation syndicale sera compétente pour l'introduction d'un régime dérogatoire au niveau de l'entreprise. Si un accord ne peut pas être trouvé, le régime prévu dans cette convention collective de travail sera d'application;
- en ce qui concerne le calcul de la contre-valeur financière, la règle de base veut que la contre-valeur nette d'un avantage déterminé soit d'abord convertie en une contre-valeur brute (par exemple, la valeur nette des chèques-repas est convertie en une rémunération brute) de telle sorte qu'une même contre-valeur brute puisse être utilisée comme base de comparaison;
- cette méthode s'applique quelle que soit la nature ou l'origine des conditions de rémunération et de travail, ce qui implique également que les avantages qui ont été octroyés purement au niveau de l'entreprise sont également impliqués dans l'analyse comparative et la compensation;
- s'il devait ressortir de l'analyse comparative qu'un avantage (CP 310) s'avère finalement supérieur et qu'aucune compensation n'est possible, cet avantage (CP 310) sera alors octroyé;
- cette réglementation générale ne déroge pas aux réglementations particulières pour les avantages et/ou circonstances spécifiques qui figurent au chapitre IV de la présente convention collective de travail.

#### CHAPITRE IV. *Applications concrètes*

##### Art. 7. Classification des fonctions et classes de fonction

###### Employés d'exécution

Les travailleurs existants appartenant à la catégorie des employés d'exécution ressortissent immédiatement à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018 à la réglementation applicable



au sein de la Commission paritaire pour les banques (CP 310) en matière de barèmes minimaux. Ce, sans préjudice de l'application de barèmes internes existants ou d'échelles salariales analogues qui sont au moins égales ou supérieures aux barèmes sectoriels applicables et sans déroger à la possibilité de compensation conformément à l'article 3 de cette convention collective de travail.

Les insertions dans les barèmes bancaires se feront au minimum dans la même classe que celle qui est actuellement d'application dans les banques d'épargne, le principe général de base applicable étant que c'est la fonction réellement exercée qui détermine la classe applicable.

Si l'insertion dans le barème bancaire donne lieu à une augmentation de rémunération, il revient à l'employeur d'en programmer la mise en œuvre concrète dans le temps, étant entendu que le barème bancaire applicable devra être octroyé au plus tard endéans une période transitoire de 4 années.

### Cadres

Les travailleurs existants appartenant à la catégorie des cadres<sup>1</sup> ressortissent à partir du 1er janvier 2035 à la réglementation applicable au sein de la Commission paritaire pour les banques (CP 310) en matière de barèmes minimaux. Ce, sans préjudice de l'application des barèmes internes existants ou d'échelles salariales analogues qui sont à tout le moins égales ou supérieures aux barèmes sectoriels applicables.

Les travailleurs existants qui entrent ultérieurement dans la catégorie des cadres<sup>2</sup> ressortissent immédiatement à la réglementation applicable dans la Commission paritaire pour les banques (CP 310) en matière de barèmes minimaux à partir de cette accession. Ce, sans préjudice de l'application des barèmes internes existants ou des barèmes salariaux analogues qui sont au minimum égaux ou supérieurs aux barèmes sectoriels applicables.

### Inspecteurs

Le barème pour les inspecteurs dans la CP 308 sera associé aux barèmes sectoriels des employés catégorie 4 dans la CP 310 si la fonction se situe dans l'entreprise à un niveau d'employé. Le barème cadre catégorie 1 de la CP 310 est d'application si, dans l'entreprise, la fonction d'inspecteur est considérée comme une fonction de cadre.

### Art. 8. Conditions de travail et de rémunération

La règle de base veut que les autres avantages existants au niveau de l'entreprise qui ne découlent pas des conventions collectives de travail de la CP 308, soient imputables également aux avantages éventuels qui, en raison de la modification de la commission paritaire applicable aux travailleurs, doivent ou devraient être octroyés. En règle générale, tout avantage dont la contre-valeur est calculable peut être pris en compte,

<sup>1</sup> Donc qui sont déjà cadres au moment de la modification du champ d'application de la CP 308.

<sup>2</sup> Donc qui ne sont pas encore cadres au moment de la modification du champ d'application de la CP 308.



quelle que soit la nature et l'origine de l'avantage (voir l'explication et les exemples fournis à l'annexe 2 de cette convention collective de travail).

#### CHAPITRE V. *Dispositions finales*

Art. 9. La présente convention collective de travail entre en vigueur le 30 juin 2017 et est d'application pour une durée indéterminée.