



3070000 Commission paritaire pour les entreprises de courtage et agences d'assurances

Convention collective de travail du 20 décembre 2016 (138.098)

Conditions de travail et de rémunération

CHAPITRE 1er. Champ d'application

Article 1er. La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et aux travailleurs des entreprises ressortissant à la Commission paritaire pour les entreprises de courtage et agences d'assurances.

On entend par "travailleurs" : les travailleurs et les travailleuses.

Art. 2. La présente convention collective de travail remplace la convention collective de travail du 24 juin 2008 relative aux conditions de travail et de rémunération, numéro d'enregistrement 89179/CO/307.

Les conventions collectives de travail du 9 décembre 2003 (numéro d'enregistrement 70343/CO/307) relative au rattachement des salaires à l'indice santé, et du 22 août 2007 (numéro d'enregistrement 85002/CO/307) modifiant la convention collective de travail du 9 décembre 2003 relative au rattachement des salaires à l'indice santé et la convention collective de travail du 24 juin 2008 relative aux conditions de travail et de rémunération, sont remplacées.

Art. 2bis. § 1er. L'expérience tient compte de la scolarité obligatoire. Ce choix est justifié étant donné qu'il se base sur la structure de formation belge (enseignement secondaire).

§ 2. Afin de tenir compte des exigences spécifiques des différentes catégories, ces dernières sont régies par un nombre différent d'années d'expérience préalable.

En cas d'embauche d'un travailleur ne disposant pas du nombre requis d'années d'expérience pour la fonction, un coefficient dégressif est appliqué. Ce coefficient est pris en compte dans la rémunération barémique.

En cas d'embauche d'un travailleur qui, au moment de son entrée en service, dispose de plus d'expérience que celle requise pour la fonction, elle sera également prise en compte.

§ 3. Périodes d'assimilation à l'expérience

Les partenaires sociaux conviennent d'assimiler les périodes suivantes à de l'expérience :

- a) les périodes en environnement professionnel (notamment les périodes de stage, les intérim, les contrats à durée déterminée, les périodes de travail indépendant et le bénévolat);
- b) les périodes d'études et éventuellement de service militaire, civil ou à la communauté;



c) les périodes d'absence de contrat de travail (nous nous référons notamment aux périodes de suspension du contrat de travail, prise de crédit-temps, de congé parental, d'interruption de carrière ou aux périodes couvertes par la sécurité sociale et la législation sociale, telles que le chômage ou la maladie-invalidité).

Pour autant que nécessaire, il convient de préciser que cette disposition recouvre tant les périodes vécues en Belgique que dans un autre pays de l'Union européenne ou hors Union européenne.

CHAPITRE II. *Classification de fonctions*

Art. 3. **Section 1ère. Personnel d'exécution**

La classification du personnel d'exécution des entreprises de courtage et agences d'assurances est définie comme suit :

Catégorie étudiants

Les étudiants sont ici considérés comme les personnes qui tombent encore sous la scolarité obligatoire selon la législation belge. Il est référé à la réglementation légale sur le travail des étudiants.

Les étudiants qui ne sont plus soumis à la scolarité obligatoire sont repris en classe 1 selon les compétences acquises.

Classe 1

La fin de la scolarité obligatoire selon la législation belge est prise comme point de départ pour l'acquisition de compétences.

Expérience normale de départ : 3 ans.

- Connaissance : Possède des connaissances pratiques de base. Pas d'exigence de formation professionnelle spécifique.
- Autonomie : Les tâches sont clairement définies. Il n'y a pas ou peu d'autonomie dans l'exercice de celles-ci. Les activités sont contrôlées.
- Complexité : Traite de problèmes concrets, toujours récurrents. Traitement routinier de problèmes : résout les problèmes en appliquant des instructions et des règles strictes.
- Responsabilité : Les erreurs dans l'accomplissement des tâches ont un impact restreint sur les processus internes de travail des autres. La contribution de la fonction est de nature à soulager les activités internes.
- Communication : A principalement des contacts oraux avec les collaborateurs internes. Les contacts externes restent superficiels. Signale principalement des constats et problèmes concrets.
- Diriger : Pas d'application.

Fonctions exemples :

- A1 Collaborateur d'entretien;



- SS4 Collaborateur archives/classement.

Classe 2

La fin de la scolarité obligatoire selon la législation belge est prise comme point de départ pour l'acquisition de compétences.

Expérience normale de départ : 4 ans.

- *Connaissance* : Possède certaines connaissances théoriques. Une formation professionnelle spécifique est nécessaire. Les connaissances spécifiques d'entreprise s'acquièrent avec l'expérience.
- *Autonomie* : Les missions sont clairement décrites. Des choix sont possibles dans le cadre de procédures strictes. Travaille selon des instructions/procédures orales; le contrôle se fait sur la base de résultats intermédiaires.
- *Complexité* : Traite de questions et problèmes concrets et similaires dans le cadre d'un ensemble de tâches clairement défini. Traitement de problèmes similaires : résout les problèmes suivant des directives et fait des choix au sein d'un ensemble de solutions connues.
- *Responsabilité* : Les erreurs ne sont pas directement perceptibles et peuvent causer une perte de temps, une perte d'argent ou d'image. La contribution de la fonction est opérationnelle.
- *Communication* : A des contacts oraux et des contacts écrits routiniers avec des personnes internes et externes. Informe les personnes concernées et les intéressés de l'état de la situation et des problèmes éventuels.
- *Diriger* : Pas d'application.

Fonctions exemples :

- ICT3 Opérateur;
- SS7 Téléphoniste/réceptionniste;
- SS2 Employé administratif A.

Classe 3

La fin de la scolarité obligatoire selon la législation belge est prise comme point de départ pour l'acquisition de compétences.

Expérience normale de départ : 6 ans.

- *Connaissance* : Consiste en une connaissance théorique et pratique en rapport avec son propre domaine d'activité. Une formation périodique est nécessaire.
- *Autonomie* : Les objectifs sont clairement établis. Prend des décisions dans un cadre clair. Est contrôlé et évalué sur la base du résultat final.
- *Complexité* : Traite de questions et de problèmes moins récurrents et variant régulièrement dans le cadre d'une mission déterminée. Traitement pragmatique des problèmes : résolution des problèmes à partir de la maîtrise d'un domaine professionnel et des connaissances acquises par l'expérience.
- *Responsabilité* : Les erreurs ont des conséquences évidentes en matière de perte de temps, d'argent et/ou d'image. La valeur ajoutée de la fonction réside dans la satisfaction



- du client (interne et externe) grâce à l'apport qualitatif dans la réalisation de la mission.
- *Communication* : A des contacts verbaux et écrits avec des personnes internes et externes. Informe et se concerta sur l'état d'avancement.
 - *Diriger* : Pas d'application.

Fonctions exemples :

- FIN1 Collaborateur comptabilité générale;
- FIN2 Collaborateur comptabilité opérationnelle;
- ICT2 Employé helpdesk;
- SS3 Collaborateur administratif B;
- SS6 Assistant de département.

Classe 4

La fin de la scolarité obligatoire selon la législation belge est prise comme point de départ pour l'acquisition de compétences.

Expérience normale de départ : 8 ans.

- *Connaissance* : Consiste en une formation théorique et pratique approfondies dans son propre domaine d'activité. Une formation constante est nécessaire.
- *Autonomie* : Les objectifs sont préparés conjointement. Prend des décisions dans un cadre plus large. Est principalement contrôlé et évalué sur la base de la réalisation d'objectifs préalablement fixés.
- *Complexité* : Traite de questions et de problèmes concrets et abstraits dans le cadre d'un objectif défini. Traitement des problèmes par la réflexion : traite les problèmes à partir de l'analyse et de l'interprétation des situations et par le développement de solutions dans le cadre de normes déterminées.
- *Responsabilité* : Les décisions et conseils erronés peuvent mener à des pertes importantes en matière de temps, d'argent et/ou d'image. La valeur ajoutée de la fonction se situe dans la prise de décisions ou dans les conseils (internes et externes) qui ont un effet positif à court terme.
- *Communication* : A des contacts verbaux et écrits approfondis avec des personnes internes et externes. Informe et se concerta avec des personnes de contact en vue de modifier des opinions.
- *Diriger* : Pas d'application.

Fonctions exemples :

- ICT1 Analyste technique;
- FIN3 Comptable;
- SS1 Collaborateur service du personnel;
- SS5 Assistant de direction;
- TECH1 Gestionnaire sinistres;
- TECH2 Gestionnaire production.



Section 2. Personnel de staff

La classification du personnel de staff des entreprises de courtage et agences d'assurances est définie comme suit.

La fin de la scolarité obligatoire selon la législation belge est prise comme point de départ pour l'acquisition de compétences.

Le personnel de staff se répartit en 3 classes, qui ont les critères suivants en commun :

- *Connaissance* : Consiste en une formation théorique et pratique dans son propre domaine d'activité. Avoir une connaissance des autres domaines d'activités. Une formation permanente et autoformation aussi dans les domaines apparentés.
- *Autonomie* : Les objectifs sont définis ensemble. Définir ses priorités et orienter celles des autres est évalué sur la base de l'atteinte des objectifs définis ensemble.
- *Complexité* : Traite de questions et de problèmes dans le cadre d'objectifs de même nature. Traitement des problèmes par la réflexion : traite les problèmes à partir de l'analyse et de l'interprétation des situations et par le développement de solutions dans des domaines différents.
- *Responsabilité* : Les décisions et conseils erronés peuvent mener à des pertes importantes en matière de temps, d'argent et/ou d'image. La valeur ajoutée de la fonction se situe dans la prise de décisions ou dans les conseils (internes et externes) qui ont un effet positif à court terme et/ou à moyen terme.
- *Communication* : A des contacts verbaux et écrits approfondis avec des personnes internes et externes en mettant l'accent sur les aspects techniques et interpersonnels. Informe, se consulte et négocie avec des personnes de contact en vue de modifier des opinions.
- *Diriger* : Peut être d'application.

Par ailleurs, le personnel de staff des entreprises de courtage et agences d'assurance se répartit en trois classes, à savoir :

Classe 5

Fonctions responsables de la coordination et de la réalisation d'objectifs d'un processus professionnel spécialisé sous la supervision d'un chef de service. Grande autonomie, connaissances étendues, large champ d'action. Rôle d'encadrement.
Expérience exigée : 8 ans.

Fonctions exemples :

- A2 Chef de service;
- COM1 Account manager;
- SS8 Collaborateur légal.



Classe 6

Fonctions responsables de la coordination et de la réalisation d'objectifs d'un processus professionnel spécialisé. Grande autonomie, connaissances étendues, large champ d'action. Rôle d'encadrement.

Expérience exigée : 8 ans.

Fonctions exemples :

- A3 Responsable régional;
- FIN4 Compliance officer;
- TECH3 Risk consultant.

Classe 7

Fonctions chargées de diriger un processus professionnel. Soutient la réalisation de la stratégie de son processus propre ou d'un département. Emet des propositions d'améliorations, conçoit et décide des solutions innovantes à l'échelle de son propre processus ou département.

Expérience exigée : 11 ans.

Fonctions exemples :

- A4 Responsable régional plusieurs succursales.

Art. 4. Notion des études accomplies

La notion des études accomplies n'intervient que comme élément d'appréciation au début de la carrière et en l'absence des autres facteurs composant le critère général de chacune des catégories.

Art. 5. Cumul de fonctions

Lorsqu'il y a cumul de fonctions, il est tenu compte, pour la fixation de la rémunération, du temps consacré à chacune des fonctions remplies par l'employé. Dans le cas où un travailleur exerce une fonction d'une classe supérieure à raison de 60 p.c. de son temps de travail, celui-ci se verra attribuer la rémunération de la classe supérieure.

Art. 6. Devoir d'information

Chaque employeur est tenu d'informer chaque travailleur du contenu de la classification sectorielle de fonctions et informe du titre, du contenu de la fonction que le travailleur exerce et de la classe y afférente qu'il aura déterminé. A cette fin il fera appel aux descriptions de fonctions sectorielles de référence (annexe 1ère) et à la matrice des niveaux de fonction (annexe 2), annexées à la présente convention. Lors de la comparaison du contenu de la fonction, plusieurs hypothèses peuvent se présenter :



- a) La fonction dans l'entreprise correspond entièrement avec la description de fonction de référence : insertion dans la même classe que la fonction de référence;
- b) La fonction dans l'entreprise diffère de façon minimale de la fonction de référence : insertion dans la même classe que la fonction de référence;
- c) La fonction dans l'entreprise diverge dans une large mesure de la fonction de référence : dans ce cas l'employeur doit comparer la valeur intrinsèque de la fonction telle qu'elle est exercée dans l'entreprise à l'aide de la matrice des niveaux de fonctions de la même classe, d'une classe inférieure et d'une classe supérieure. Le résultat de cette comparaison détermine la classe attribuée à la fonction;
- d) La fonction dans l'entreprise n'a pas été reprise dans la classification sectorielle de fonctions : dans ce cas, l'employeur doit faire usage de la matrice des niveaux de fonctions et attribuer la classe de fonction.

Art. 7. Entrée en vigueur

Cette nouvelle classification des fonctions entre en vigueur en date du 1er avril 2017 pour tous les travailleurs des entreprises de courtage et agences d'assurances. Elle remplace la classification des fonctions du 24 juin 2008.

Art. 8. Procédure d'introduction

A leur engagement les travailleurs se verront attribuer la classe de la fonction qu'ils exerceront. Leur rémunération est déterminée par les barèmes de l'annexe 3 de la présente convention collective de travail.

Art. 9. Les travailleurs engagés avant d'avoir atteint le nombre d'années d'expérience prévu pour la fonction attribuée dans les barèmes seront classifiés selon leur fonction et leur expérience réelles, à retrouver dans les barèmes de l'annexe 3 à la présente convention collective de travail.

Art. 10. Procédure de contestation

§ 1er. Tout travailleur a le droit de contester sa classification de fonction et/ou la classe qui lui est attribuée. A cette fin, il dispose d'un délai d'un mois après communication de sa description de fonction et de sa classe pour transmettre sa contestation dûment motivée à son employeur. L'employeur dispose au total d'un mois pour organiser un entretien avec le travailleur et ensuite remettre son avis circonstancié. A sa demande, le travailleur peut se faire assister d'un délégué syndical.

§ 2. Si le travailleur n'accepte pas le résultat de l'entretien, il dispose d'un mois pour transmettre sa demande d'appel externe dûment motivée au président de la Commission paritaire des entreprises de courtage et agences d'assurances par lettre recommandée. Le président de la commission paritaire soumet cette demande auprès de la commission sectorielle d'experts externes qui assure le suivi technique de la classification de fonctions. La commission d'appel est constituée paritairement et se compose de 4 experts du côté



patronal et de 4 experts du côté syndical qui représentent les organisations siégeant à la commission paritaire. La présidence est assurée par le/la président(e) de la commission paritaire.

§ 3. Afin d'émettre son avis, la commission d'appel externe disposera d'une description de fonction qui aura autant que faire se peut l'aval de l'appelant et de son supérieur hiérarchique. Elle disposera également de tout autre élément qu'elle jugera nécessaire, y compris l'audition de l'appelant et de son supérieur hiérarchique. La décision de la commission sectorielle d'appel est contraignante.

§ 4. Les experts membres de la commission ne peuvent pas prendre part aux délibérations pour lesquelles ils sont directement impliqués eux-mêmes.

§ 5. Sauf avis contraire, une adaptation de classe barémique consécutive à une contestation est due rétroactivement à la date d'entrée en vigueur de la classe initialement attribuée.

Art. 11. Mise à jour de la classification des fonctions

Les parties signataires conviennent d'instaurer une commission sectorielle d'experts afin de mettre à jour périodiquement la classification de fonctions, de sorte qu'elle reste actuelle.

Art. 12. Les augmentations "fonctions de l'expérience" des rémunérations correspondant aux barèmes de rémunérations, prennent cours le premier mois qui suit l'anniversaire de naissance du travailleur.

Art. 13. Les travailleurs qui sont promus à une classe de fonction de staff bénéficient dans celle-ci, dès leur promotion, de la rémunération mensuelle minimum correspondant à leur expérience.

CHAPITRE X. *Dispositions finales*

Art. 31. La présente convention collective de travail produit ses effets le 1er janvier 2017 et est conclue pour une durée indéterminée.



Annexe 1ère à la convention collective de travail du 20 décembre 2016, conclue au sein de la Commission paritaire pour les entreprises de courtage et agences d'assurances, relative aux conditions de travail et de rémunération

A1. Collaborateur entretien (m/f) classe 1

Titres de fonction alternatifs

/

Mission (but de la fonction)

Exécuter les travaux de maintenance et d'entretien des bureaux

Domaines de résultat (responsabilités)

- Exécuter des travaux de maintenance simples, par exemple la connexion d'appareils électriques, le remplacement de lampes et l'exécution de réparations;
- Exécuter des tâches d'entretien;
- Signaler au responsable des pannes et des problèmes techniques spécifiques.

Expertise technique

- Connaissance pratique des appareils, du matériel sanitaire et des ouvrages d'infrastructure;
- Connaissance de base des règles de sécurité et d'hygiène;
- Connaissance pratique des produits d'entretien et des modes d'emploi.

A2. Chef de service (m/f) classe 5

Titres de fonction alternatifs

Coordinateur, team leader

Mission (but de la fonction)

Motiver les collaborateurs, coordonner et accompagner les activités du service afin de garantir la qualité de réalisation des objectifs opérationnels.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Etablir le planning à court terme (déterminer les priorités) en concertation avec le responsable hiérarchique;
- Veiller au bon fonctionnement, à la formation et au développement des collaborateurs;
- Être le point de contact pour les dossiers sur mesure;
- Déterminer les objectifs, évaluer les collaborateurs et participer au recrutement;
- Faire rapport sur base régulière auprès du responsable concernant les activités, en termes de productivité et de qualité.

Expertise technique

- Connaissances professionnelles dans un domaine ou connaissances de base de plusieurs domaines;
- Connaissances approfondies des procédures internes.



A3. Responsable régional (m/f) classe 6

Titres de fonction alternatifs

/

Mission (but de la fonction)

- Coordonner et accompagner les activités d'une succursale;
- Assurer le développement et la mise en œuvre d'une politique cohérente au sein d'une succursale attribuée.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Coordonner, organiser et planifier (déterminer les priorités) des activités d'une succursale;
- Veiller au bon fonctionnement, à la formation et au développement des collaborateurs;
- Déterminer les objectifs, évaluer les collaborateurs et participer au recrutement afin de garantir le fonctionnement de l'équipe;
- Etre responsable pour la bonne organisation et travailler avec une vision stratégique. Développer des propositions d'améliorations qualitatives continues en matière d'organisation et de processus dans le périmètre de la zone d'activité;
- Prendre des mesures à court ou à moyen terme dans le but de garantir un service sur la base des indicateurs des critères de performances (KPI) et des rapports d'analyse.

Expertise technique

- Connaissances professionnelles dans plusieurs domaines (généraliste);
- Connaissances approfondies des procédures internes.

A4. Responsable régional plusieurs succursales (m/f) classe 7

Titres de fonction alternatifs

/

Mission (but de la fonction)

- Coordonner et accompagner les activités de plusieurs succursales;
- Assurer le développement et la mise en œuvre d'une politique cohérente au sein des succursales attribuées.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Coordonner, organiser et planifier (déterminer les priorités) des activités de plusieurs succursales;
- Veiller au bon fonctionnement, à la formation et au développement des collaborateurs;
- Déterminer les objectifs, évaluer les collaborateurs et participer au recrutement afin de garantir le fonctionnement de l'équipe;
- Etre responsable pour la bonne organisation et travailler avec une vision stratégique. Développer des propositions d'améliorations qualitatives continues en matière d'organisation et de processus dans le périmètre de la zone d'activité;
- Prendre des mesures à court ou à moyen terme dans le but de garantir un service sur la base des indicateurs des critères de performances (KPI) et des rapports d'analyse.



Expertise technique

- Connaissances professionnelles dans plusieurs domaines (généraliste);
- Connaissances approfondies des procédures internes.

COM1. Account manager (m/f) classe 5

Titres de fonction alternatifs

/

Mission (but de la fonction)

Prospecter et détecter les besoins des clients, les conseiller et leur proposer des produits et services qui répondent au mieux à leurs besoins.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Etre responsable d'un portefeuille et assumer le rôle d'interlocuteur central vis-à-vis des clients;
- Initier, entretenir et développer la relation commerciale;
- Analyser les besoins et conseiller les solutions assurantielles appropriées;
- Coordonner en interne l'intervention et l'apport des spécialistes de branches;
- Rédiger les rapports requis et animer les réunions;
- Accompagner les phases-clés d'une gestion difficile de sinistre ou d'un dossier complexe;
- Veiller à la satisfaction du client pour le portefeuille dont il a la charge.

Expertise technique

- Connaissance approfondie des techniques d'assurances;
- Connaissance approfondie des matières commerciales;
- Capacité d'utiliser les outils IT mis à sa disposition.

FIN1. Collaborateur comptabilité opérationnelle (m/f) classe 3

Titres de fonction alternatifs

Gestionnaire comptabilité assurantielle

Mission (but de la fonction)

Suivi et gestion des relations comptables avec d'une part les clients et d'autre part les compagnies d'assurances.

Domaines de résultat (responsabilités)

Versus "compagnies d'assurances" :

- Traiter les bordereaux des assureurs;
- Réconcilier les comptes "courtier-agent" avec les comptes "compagnies",
- Préparer le paiement des soldes dus,
- Enregistrer les mouvements comptables dans le système en vue d'en permettre l'exploitation en comptabilité générale.



Versus "clients" :

- Encoder et expédier les avis d'échéance aux clients;
- Maximiser l'encaissement dans les délais convenus avec les compagnies d'assurances en procédant aux rappels nécessaires;
- Enregistrer les primes encaissées;
- Retourner les quittances impayées dans les délais contractuels;
- Procéder au versement des primes à rembourser aux clients ainsi que des indemnités "sinistres" reçues des assureurs à l'intention des clients;
- Gérer les plaintes "comptables" des clients.

Expertise technique

- Connaissance approfondie des procédures et programmes informatiques "comptables";
- Connaissance basique et pratique de la comptabilité.

FIN2. Collaborateur comptabilité générale classe 3

Titres de fonction alternatifs

Employé comptabilité, aide-comptable

Mission (but de la fonction)

Enregistrer et/ou contrôler des données comptables.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Collecter, contrôler et conserver les pièces justificatives des opérations comptables;
- Contrôler les comptes;
- Requérir des informations et des données manquantes auprès de services internes et/ou externes;
- Corriger des factures et/ou des enregistrements erronés;
- Suivre des enregistrements ouverts ou erronés ainsi que des opérations en suspens;
- Enregistrer des données dans les systèmes comptables;
- Contrôler si toutes les opérations sont enregistrées correctement dans la comptabilité;
- Entretenir des contacts réguliers avec des collègues, des collaborateurs et/ou d'autres services internes afin d'échanger des informations;
- Exécuter des tâches selon des procédures et des méthodes précises;
- Travailler sous stricte supervision.

Expertise technique

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

FIN3. Comptable (m/f) classe 4

Titres de fonction alternatifs

/

Mission (but de la fonction)

Classification des fonctions



Exécuter les enregistrements comptables, faire le reporting financier simple et contrôler la comptabilité selon les procédures prescrites afin de garantir une comptabilité correcte et dans les temps.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Suivre les enregistrements comptables ouverts ou non corrects, les opérations en suspens;
- Enregistrer les données dans les systèmes comptables;
- Contrôler si toutes les opérations sont enregistrées correctement dans la comptabilité;
- Contrôler les comptes internes et les inventaires;
- Suivre, analyser et/ou corriger les avis d'erreur dans les systèmes comptables;
- Récolter, compléter et mettre à disposition des listes d'information financière générées automatiquement;
- Faire des recherches et informer concernant des soldes et données demandés.

Expertise technique

- Connaissance de la comptabilité générale;
- Connaissance des procédures et règles internes;
- Bonne connaissance des logiciels comptables utilisés;
- Connaissance de base du reporting financier;
- Etre attentif à l'exactitude des chiffres.

FIN4. Compliance officer (m/f) classe 6

Titres de fonction alternatifs
Fonction staff Compliance

Mission (but de la fonction)

Concevoir et veiller de manière autonome et responsable à la mise en place et au contrôle des règles de conduite tant légales qu'internes à l'organisation.

Domaine de résultat (responsabilités)

- Rédiger, analyser, évaluer, promouvoir la politique d'intégrité;
- Veiller au respect des normes légales et réglementaires, des règles statutaires déontologiques et éthiques et à la maîtrise des risques de conformité;
- Bénéficier d'un droit d'initiative afin d'exécuter en toute liberté des analyses et des contrôles et d'un droit à l'information nécessaire à l'exécution de sa mission;
- Faire rapport au responsable final;
- Conseiller en matière de compliance et en risques de conformité.

Expertise technique

- Connaissance approfondie du droit;
- Connaissance approfondie de la pratique déontologique;
- Connaissance approfondie de l'exercice de contrôle.

ICT1 Analyste technique (m/f) classe 4

Titres de fonction alternatifs

Classification des fonctions



/

Mission (but de la fonction)

Exécuter des analyses techniques limitées, programmer, tester et entretenir afin de développer les logiciels souhaités dans le cadre d'objectifs préalablement déterminés.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Programmer et assurer la gestion technique des applications ICT d'entreprise et les applications WEB;
- Apporter une assistance lors d'analyses techniques et effectuer éventuellement des analyses techniques limitées;
- Développer et entretenir des logiciels;
- Tester des logiciels et formuler des propositions d'actualisation d'applications développées en interne afin de répondre à la norme qualitative;
- Participer au déploiement du système propre à l'entreprise (document management);
- Rédiger des manuels d'utilisateur.

Expertise technique

- Connaissance approfondie du domaine d'application des logiciels programmés.

ICT2. Collaborateur helpdesk (m/f) classe 3

Titres de fonction alternatifs

/

Mission (but de la fonction)

Fournir un support aux utilisateurs finaux lors de problèmes techniques dans le domaine ICT, à savoir logiciels, programmes ou systèmes afin de résoudre ces problèmes et d'assurer la continuité des activités.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Donner le support technique aux utilisateurs d'ordinateurs et d'applications informatiques, via le téléphone et/ou à distance via l'écran;
- Chercher des solutions pour les utilisateurs et transférer, si nécessaire, à un technicien spécialisé;
- Aider à optimiser les applications informatiques, communiquer les problèmes et les solutions.

Expertise technique

Connaissance du hardware et des logiciels informatiques.

ICT3. Opérateur (m/f) classe 2

Titres de fonction alternatifs

/

Mission (but de la fonction)

Classification des fonctions



Exécuter des tâches de routine en matière de hardware afin d'assurer la disponibilité du parc et de l'infrastructure informatique.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Installer les programmes système et d'utilisateurs;
- Gérer le réseau local (serveurs, ordinateurs, imprimantes,...); y compris la gestion utilisateur en fonction du bon fonctionnement du parc informatique et des périphériques;
- Entretenir les raccordements du réseau local à internet;
- Signaler les pannes et demander l'assistance de spécialistes internes en cas de problèmes récurrents;
- Conseiller lors de l'achat de hardware.

Expertise technique

Connaissance pratique de l'installation et de l'entretien informatique et des périphériques.

SS1. Collaborateur service du personnel (m/f) classe 4

Autres titres de fonction

/

Mission (but de la fonction)

Apporter son soutien organisationnel et administratif au service du personnel afin de garantir l'administration du personnel et du payroll.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Informer les travailleurs et répondre à leurs questions sur la gestion des conditions de travail;
- Enregistrer et traiter toutes les données concernant les prestations et les absences du personnel, par exemple la déclaration Dimona;
- Contrôler le traitement des données salariales par le secrétariat social;
- Rassembler et mettre à jour les données du personnel et les reprendre dans les applications RH en concordance avec les prescrits légaux;
- Générer des rapports/des statistiques à la demande de la direction;
- Organiser et planifier son travail de manière autonome en fonction des priorités et des demandes;
- Travailler sous supervision générale.

Expertise technique

- Connaissance approfondie d'un domaine ou connaissance de base de plusieurs domaines RH;
- Connaissance approfondie des procédures de travail et règles internes.

SS2. Employé administratif A (m/f) classe 2

Autres titres de fonction

/

Mission (but de la fonction)

Classification des fonctions



Exécuter des tâches opérationnelles et administratives similaires au caractère répétitif afin de soutenir l'administration.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Exécuter plusieurs tâches similaires, par exemple :
 - encoder correctement et ponctuellement des données administratives dans des banques de données (comme des documents) et réceptionner, vérifier et enregistrer des données;
 - exécuter des tâches d'archivage de routine; classer et archiver des documents et des dossiers;
 - préparer des documents simples sur la base de formulation standard ou de combinaisons de différentes sources de données;
 - exécuter du travail de secrétariat général comme préparer et expédier de la correspondance standard, scanner, copier et rédiger des documents et distribuer des documents internes;
 - fournir du support opérationnel au service;
- Exécuter des tâches bien délimitées et standardisées dans le respect des règles et procédures opérationnelles et selon des instructions et des directives claires;
- Travailler sous supervision étroite et avec une autonomie limitée afin d'atteindre des objectifs.

Expertise technique

Expérience limitée dans le domaine de l'/des activité(s) concernée(s).

SS3. Employé administratif B (m/f) classe 3

Titres de fonction alternatifs

Gestionnaire administratif dossiers production/sinistres

Mission (but de la fonction)

Exécuter des tâches opérationnelles et administratives diverses au caractère répétitif.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Exécuter des tâches opérationnelles et administratives qui sont liées à la gestion de dossiers de production et de sinistres afin d'assurer le suivi et une bonne gestion des services;
- Répondre aux questions de clients et de compagnies d'assurances en fonction de la composition d'un dossier administratif;
- Traiter la correspondance normale, les courriels ou fax de documents;
- Tenir l'agenda du directeur d'agence, fixer des rendez-vous, prendre les dispositions nécessaires sur la base des instructions reçues;
- Archiver : classement de la correspondance et des documents;
- Entretenir des contacts informatifs avec des collègues et des clients indirects;
- Travailler sous supervision générale;
- Travailler selon des méthodes et des procédures standardisées.

Expertise technique

- Connaissance approfondie des procédures et règles de travail internes;
- Connaissance de base des produits d'assurance.



SS4. Collaborateur archives/classement (m/f) classe 1

Titre de fonction alternatif

/

Mission (objectif de la fonction)

Exécuter des tâches répétitives concernant le traitement de documents, la préservation de données et le classement, en vue d'un fonctionnement optimal du service (de la prestation de services).

Domaines de résultat (responsabilités)

- Exécuter un certain nombre de tâches similaires, par exemple :
 - trier du matériel/des documents;
 - distribuer du matériel/des documents (par exemple distribution postale interne/externe) et scanning des documents existants;
 - encoder du matériel/des documents/des informations;
 - enregistrer des données simples (adresse, n° de compte,...);
 - ranger du matériel/des documents courants dans un ordre prédéfini;
 - exécuter du travail d'archivage simple;
 - exécuter du travail de bureau simple en rapport à l'actualisation des archives;
 - exécuter des tâches bien délimitées et standardisées, dans le respect des règles opérationnelles, des procédures et selon des instructions et des directives claires;
 - travailler sous supervision et contrôle très étroit.

Expertise technique

- Connaissance de base des procédures concernant ses propres tâches;
- Connaissance pratique des applications utilisées et des applications informatiques.

SS5. Assistant de direction (m/f) classe 4

Titre de fonction alternatif

/

Mission (objectif de la fonction)

Fournir un support à la direction d'un point de vue administratif et organisationnel.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Exécuter un ensemble de tâches administratives et de secrétariat (comme la récolte de documents, d'informations, les présentations Powerpoint, l'organisation logistique, tenir les PV de réunions internes, accomplir des tâches confidentielles);
- Gérer l'agenda du responsable hiérarchique;
- Réceptionner et sélectionner la correspondance, les courriels, les faxes, les appels téléphoniques;
- Veiller à la correspondance, sur la base d'instructions sommaires;
- Préparer les actualisations des rapports périodiques. Centraliser et traiter les données requises (différentes sources). Concevoir les documents;
- Préparer et organiser des réunions;



- Exécuter des tâches de manière autonome selon des directives générales;
- Travailler selon des règles établies et les meilleures pratiques. Choisir entre différentes options de manière judicieuse.

Expertise technique

- Bonne connaissance opérationnelle de l'environnement de travail local (processus, structures, produits,...);
- Connaissance du secteur.

SS6. Assistant de département (m/f) classe 3

Titre de fonction alternatif

/

Mission (objectif de la fonction)

Exécuter des activités de secrétariat en support du département.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Réceptionner et ordonner la correspondance, les courriels, les faxes et les appels téléphoniques du département;
- Rédiger la correspondance du département;
- Tenir à jour l'agenda du dirigeant et des collaborateurs;
- Préparer et organiser des réunions;
- Etre en charge de la bonne exécution d'un certain nombre de tâches administratives;
- Réserver les locaux et autres équipements en préparation d'une réunion planifiée, imprimer la documentation des participants et la mettre à disposition durant la réunion;
- Archiver : classer de la correspondance et des documents pour le(s) supérieur(s) et/ou d'un département;
- Travailler selon des méthodes et procédures standard;
- Travailler sous supervision générale.

Expertise technique

- Connaissance pratique de l'environnement de travail local.

SS7. Téléphoniste/Réceptionniste (m/f) classe 2

Titres de fonction alternatifs

Collaborateur d'accueil

Mission (but de la fonction)

Veille à un accueil correct et efficace des clients internes et externes et est le premier point de contact de l'organisation ou du bureau en vue d'un accueil correct et serviable.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Veille à l'accueil des visiteurs et des clients;
- Identification et enregistrement des visiteurs;



- Transférer les personnes ou les communications vers la bonne personne-contact;
- Conserver les informations pertinentes concernant l'accueil (par exemple les communications entrantes; les coordonnées des visiteurs,...);
- Exécuter des tâches routinières avec précision;
- Pouvoir gérer des circonstances inattendues et des visiteurs difficiles;
- Exécuter des tâches administratives et logistiques simples;
- Travailler sous supervision étroite.

Expertise technique

Connaissance pratique des standards de qualité.

SS8. Collaborateur légal (m/f) classe 5

Titres de fonction alternatifs

Responsable de fonction juridique, conseiller juridique

Mission (But de la fonction)

- Formuler des avis concernant des matières juridiques à la demande de la direction.
- Soutenir les services internes en matière juridique.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Rédiger les études et rapports requis par la direction;
- Veiller au règlement des dossiers contentieux;
- Maintenir le contact avec les conseillers externes (avocat, expert, etc.);
- Participer à la solution des questions juridiques auxquelles les services internes sont confrontés;
- Suivre les dossiers contentieux.

Expertise technique

Connaissance approfondie du droit.

TECH1. Gestionnaire sinistres (m/f) classe 4

Autres titres de fonction

Gestionnaire administratif dossiers sinistres

Mission (but de la fonction)

Traiter et gérer tous les sinistres entrants suivant les procédures internes à l'organisation en vue de l'indemnisation du client par l'assureur, en respectant la qualité, le service et les délais.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Analyser la déclaration de sinistre et vérifier l'application des conditions de la police d'assurance;
- Identifier les problèmes éventuels et chercher des solutions en collaboration avec le responsable;
- Communiquer et échanger des informations avec les assureurs, les avocats et les experts, en collaboration avec le responsable;



- Rédiger les rapports de visite;
- Traiter et gérer le suivi journalier et administratif des dossiers sinistres;
- Assurer le suivi des paiements;
- Assurer le contact avec le client pour la gestion du dossier sinistre;
- Etablir et vérifier les statistiques sinistres;
- Organiser son propre travail et fixer des priorités.

Expertise technique

- Connaissance approfondie du domaine professionnel de l'assurance;
- Connaissance approfondie des procédures internes de travail.

TECH 2. Gestionnaire production (m/f) classe 4

Autres titres de fonction

Gestionnaire administratif dossiers production

Mission (but de la fonction)

Gérer des polices d'assurance afin de fournir les meilleures couvertures qui répondent en fonction des attentes et des besoins du client et en tenant compte des procédures internes.

Domaines de résultat (responsabilités)

- Analyser les besoins du client en collaboration avec le responsable;
- Etablir et rédiger des offres;
- Identifier les meilleures offres auprès des assureurs sélectionnés, et les proposer au client;
- Assurer le placement de la couverture d'assurance auprès de la société d'assurances;
- Gérer et suivre les dossiers;
- Contrôler et facturer les régularisations des primes;
- Prendre contact avec des clients et d'autres services internes (externes) pour le traitement de dossiers;
- Organiser son propre travail et fixer des priorités.

Expertise technique

- Connaissance approfondie du domaine professionnel de l'assurance;
- Connaissance approfondie des procédures de travail internes.

TECH 3. Risk consultant (m/f) classe 6

Titres de fonction alternatifs

Conseiller en risque management

Mission (but de la fonction)

Fournir des avis techniques aux clients. Identifier, évaluer et prévenir les risques.

Domaines de résultat (responsabilité)

- Rédiger les études et rapports inhérents aux risques analysés;
- Formuler les recommandations;



- Optimiser le transfert de risque (Alternative Risk Transfer, ART);
- Proposer des solutions qui répondent aux besoins des clients et identifier les risques;
- Calculer des primes sur mesure.

Expertise technique

- Connaissances approfondies des techniques de modélisation et de quantification des risques;
- Compréhension technique du secteur des assurances.

CP 307	Inventaire des fonctions	07/2016 Classe
A1	Collaborateur entretien	1
SS4	Collaborateur archives/classement	1
ICT3	Opérateur	2
SS2	Employé administratif A	2
SS7	Téléphoniste/Réceptionniste	2
FIN1	Collaborateur comptabilité opérationnelle	3
FIN2	Collaborateur comptabilité générale	3
ICT2	Collaborateur helpdesk	3
SS3	Employé administratif B	3
SS6	Assistant de département	3
FIN3	Comptable	4
ICT1	Analyste technique	4
SS1	Collaborateur service du personnel	4
SS5	Assistant de direction	4
TECH1	Gestionnaire sinistres	4
TECH2	Gestionnaire production	4
A2	Chef de service	5
COM1	Account manager	5
SS8	Collaborateur légal	5
A3	Responsable régional	6
FIN4	Compliance officer	6
TECH3	Risk consultant	6
A4	Responsable régional plusieurs succursales	7



Classification non analytique CP 307 :
Critères pour la matrice des niveaux de fonctions

Autonomie = liberté d'action

À quelle fréquence les résultats de la fonction sont-ils contrôlés par le dirigeant?

Quelles sont les règles ou procédures en vigueur?

Complexité = liberté de pensée et critère de degré de difficulté

Dans quelle mesure est-il fait appel à la contribution autonome de l'intéressé, à sa faculté de jugement et quel niveau de prise d'initiative attend-on de lui?

Les exigences de la fonction en matière de traitement de l'information et degré de liberté dans l'élaboration de solutions.

À quels problèmes et défis est-on confronté? Quelle approche utilise-t-on pour les aborder?

Connaissances

Comporte 2 sous-aspects :

Quel niveau de formation ou d'expérience équivalente la fonction requiert-elle (= connaissances de base pour lesquelles le diplôme n'a qu'une valeur indicative)?

À quelle vitesse peut-on se familiariser avec la fonction et dans quelle mesure l'expérience et la capacité d'assimilation sont-elles requises (= période de rodage)?

Responsabilité

Quel est le risque de préjudice de la fonction? En d'autres termes, quel est l'impact d'erreurs sur l'ensemble de l'organisation (= impact négatif)? Quelle est la contribution aux objectifs de l'organisation (= impact positif)?

Communication

Les exigences de la fonction en matière de relations interpersonnelles. Quelle est la nature des contacts et quel est le niveau de capacité de communication requis?

Direction

Les exigences de la fonction pour la gestion et la direction de collaborateurs dans un contexte hiérarchique/fonctionnel/opérationnel, compte tenu du nombre de collaborateurs et de la nature des activités de ces collaborateurs.



Annexe 2 à la convention collective de travail du 20 décembre 2016, conclue au sein de la Commission paritaire pour les entreprises de courtage et agences d'assurances, relative aux conditions de travail et de rémunération

Matrice des niveaux de fonctions pour les entreprises de courtage et agences d'assurances

	Classe 1	Classe 2
Fonctions exemples	<ul style="list-style-type: none">- A1 Collaborateur d'entretien.- SS4 Collaborateur archives/classement.	<ul style="list-style-type: none">- ICT3 Opérateur.- SS7 Téléphoniste/Réceptionniste.- SS2 Employé administratif A.
Connaissance	<ul style="list-style-type: none">- Possède des connaissances pratiques de base.- Pas d'exigence de formation professionnelle spécifique. Une formation dans la situation réelle de l'entreprise suffit.	<ul style="list-style-type: none">- Les missions sont clairement décrites. Des choix sont possibles dans le cadre de procédures strictes.- Travaille selon des instructions/procédures orales; le contrôle se fait sur la base de résultats intermédiaires.
Autonomie	<ul style="list-style-type: none">- Les tâches sont clairement définies. Il n'y pas ou peu d'autonomie dans l'exercice de celles-ci.- Les activités sont contrôlées.	<ul style="list-style-type: none">- Les missions sont clairement décrites. Des choix sont possibles dans le cadre de procédures strictes.- Travaille selon des instructions/procédures orales; le contrôle se fait sur la base de résultats intermédiaires.
Complexité	<ul style="list-style-type: none">- Traite de problèmes concrets, toujours récurrents.- Traitement routinier de problèmes : résout les problèmes en appliquant des instructions et des règles strictes.	<ul style="list-style-type: none">- Traite de questions et problèmes concrets et similaires dans le cadre d'un ensemble de tâches clairement défini.- Traitement de problèmes similaires : résout les problèmes suivant des directives et fait des choix au sein d'un ensemble de solutions connues.
Responsabilité	<ul style="list-style-type: none">- Les erreurs dans l'accomplissement des tâches ont un impact restreint sur les processus internes de travail des autres.- La contribution de la fonction est de nature à soulager les activités	<ul style="list-style-type: none">- Les erreurs ne sont pas directement perceptibles et peuvent causer une perte de temps, une perte d'argent ou d'image.- La contribution de la fonction est opérationnelle.



	internes.	
Communication	<ul style="list-style-type: none">- A principalement des contacts oraux avec les collaborateurs internes. Les contacts externes restent superficiels.- Signale principalement des constats et problèmes concrets.	<ul style="list-style-type: none">- A des contacts oraux et des contacts écrits routiniers avec des personnes internes et externes.- Informe les personnes concernées et les intéressés de l'état de la situation et des problèmes éventuels.
Diriger	<ul style="list-style-type: none">- Pas d'application.	<ul style="list-style-type: none">- Pas d'application.
	Classe 3	Classe 4
Fonctions exemples	<ul style="list-style-type: none">- FIN1 Collaborateur comptabilité générale.- FIN2 Collaborateur comptabilité opérationnelle.- ICT2 Employé helpdesk.- SS3 Collaborateur administratif B.- SS6 Assistant de département.	<ul style="list-style-type: none">- ICT1 Analyste technique.- FIN 3 Comptable.- SS1 Collaborateur service du personnel.- SS5 Assistant de direction.- TECH1 Gestionnaire sinistres.- TECH2 Gestionnaire production.
Connaissance	<ul style="list-style-type: none">- Consiste en une connaissance théorique et pratique en rapport avec son propre domaine d'activité.- Une formation périodique est nécessaire.	<ul style="list-style-type: none">- Consiste en une formation théorique et pratique approfondies dans son propre domaine d'activité.- Une formation constante est nécessaire.
Autonomie	<ul style="list-style-type: none">- Les objectifs sont clairement établis. Prend des décisions dans un cadre clair.- Est contrôlé et évalué sur la base du résultat final.	<ul style="list-style-type: none">- Les objectifs sont préparés conjointement. Prend des décisions dans un cadre plus large.- Est principalement contrôlé et évalué sur la base de la réalisation d'objectifs préalablement fixés.
Complexité	<ul style="list-style-type: none">- Traite de questions et de problèmes moins récurrents et variant régulièrement dans le cadre d'une mission déterminée.- Traitement pragmatique des problèmes : résolution des problèmes à partir de la maîtrise d'un domaine professionnel et des connaissances acquises par l'expérience.	<ul style="list-style-type: none">- Traite de questions et de problèmes concrets et abstraits dans le cadre d'un objectif défini.- Traitement des problèmes par la réflexion : traite les problèmes à partir de l'analyse et de l'interprétation des situations et par le développement de solutions dans le cadre de normes déterminées.
Responsabilité	<ul style="list-style-type: none">- Les erreurs ont des	<ul style="list-style-type: none">- Les décisions et conseils erronés



	<p>conséquences évidentes en matière de perte de temps, d'argent et/ou d'image.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La valeur ajoutée de la fonction réside dans la satisfaction du client (interne et externe) grâce à l'apport qualitatif dans la réalisation de la mission. 	<p>peuvent mener à des pertes importantes en matière de temps, d'argent et/ou d'image.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La valeur ajoutée de la fonction se situe dans la prise de décisions ou dans les conseils (internes et externes) qui ont un effet positif à court terme. 	
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - A des contacts verbaux et écrits avec des personnes internes et externes. - Informe et se consulte sur l'état d'avancement. 	<ul style="list-style-type: none"> - A des contacts verbaux et écrits approfondis avec des personnes internes et externes. - Informe et se consulte avec des personnes de contact en vue de modifier des opinions. 	
Diriger	- Pas d'application.	- Pas d'application.	
	Classe 5	Classe 6	Classe 7
Fonctions exemples	<ul style="list-style-type: none"> - A2 Chef de service. - COM1 Account manager. - SS8 Collaborateur légal. 	<ul style="list-style-type: none"> - A3 Responsable régional. - FIN4 Compliance officer. - TECH3 Risk consultant. 	<ul style="list-style-type: none"> - A4 Responsable régional plusieurs succursales.
Classe et type de classe	<p>Classe 5 : Fonctions responsables de la coordination et de la réalisation d'objectifs d'un processus professionnel spécialisé sous la supervision d'un chef de service. Grande autonomie, connaissances étendues, large champ d'action. Rôle d'encadrement.</p> <p>Expérience exigée : 8 ans.</p>	<p>Classe 6 : Fonctions responsables de la coordination et de la réalisation d'objectifs d'un processus professionnel spécialisé. Grande autonomie, connaissances étendues, large champ d'action. Rôle d'encadrement.</p> <p>Expérience exigée : 8 ans.</p>	<p>Classe 7 : Fonctions chargées de diriger un processus professionnel. Soutient la réalisation de la stratégie de son processus propre ou d'un département. Emet des propositions d'améliorations, conçoit et décide des solutions innovantes à l'échelle de son propre processus ou département.</p> <p>Expérience exigée : 11 ans.</p>
Connaissance	<ul style="list-style-type: none"> - Consiste en une formation théorique et pratique dans son propre domaine d'activité. Avoir une connaissance des autres domaines d'activités. - Une formation permanente et autoformation aussi dans les domaines apparentés. 		



Autonomie	<ul style="list-style-type: none">- Les objectifs sont définis ensemble. Définir ses priorités et orienter celles des autres.- Est évalué sur la base de l'atteinte des objectifs définis ensemble.
Complexité	<ul style="list-style-type: none">- Traite de questions et de problèmes dans le cadre d'objectifs de même nature.- Traitement des problèmes par la réflexion : traite des problèmes à partir de l'analyse et de l'interprétation des situations et par le développement de solutions dans les domaines différents.
Responsabilité	<ul style="list-style-type: none">- Les décisions et conseils erronés peuvent mener à des pertes importantes en matière de temps, d'argent et/ou d'image.- La valeur ajoutée de la fonction se situe dans la prise de décisions ou dans les conseils (internes et externes) qui ont un effet positif à court terme et/ou à moyen terme.
Communication	<ul style="list-style-type: none">- A des contacts verbaux et écrits approfondis avec des personnes internes et externes en mettent l'accent sur les aspects techniques et interpersonnels.- Informe, se consulte et négocie avec des personnes de contact en vue de modifier des opinions.
Diriger	<ul style="list-style-type: none">- Peut être d'application.