



ERRATUM

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

**CCT n° 138098/CO/307
du 20/12/2016**

Correction du texte néerlandais :

- L'article 3, classe 2 doit être corrigé comme suit : « Kennis : Bezit enige ~~gesehoelde~~ **theoretische** kennis. Een specifieke beroepsopleiding is noodzakelijk. Via ervaring wordt de bedrijfsspecifieke kennis opgebouwd. ».

Correction du texte français :

- Chapitre IX doit être corrigé comme suit : « Congé **pour formation** syndicale ».
- Dans l'annexe 1er, FIN1, domaines de résultat (responsabilités) doit être corrigé comme suit : « procéder au versement des primes à remboursé aux clients ainsi que des indemnités * "sinistres" ~~revues~~ **reçues** des assureurs à l'intention des clients; ».
- Dans l'annexe 1er, SS5, domaines de résultat (responsabilités) doit être corrigé comme suit : « ..., les présentations powerpoint, l'organisation logistique, tenir les ~~notules~~ **PV** de réunion> internes, accomplir des tâches confidentielles); ».

Décision du

ERRATUM

**Paritair Comité voor de makelarij en
verzekeringsagentschappen**

**CAO nr. 138098/CO/307
van 20/12/2016**

Verbetering van de Nederlandstalige tekst :

- Artikel 3, klasse 2 moet als volgt verbeterd worden : « Kennis : Bezit enige ~~gesehoelde~~ **theoretische** kennis. Een specifieke beroepsopleiding is noodzakelijk. Via ervaring wordt de bedrijfsspecifieke kennis opgebouwd. ».

Verbetering van de Franstalige tekst :

- Hoofdstuk IX moet als volgt verbeterd worden : « Congé **pour formation** syndicale ».
- In bijlage 1 moet FIN1, resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden) als volgt verbeterd worden : « procéder au versement des primes à remboursé aux clients ainsi que des indemnités * "sinistres" ~~revues~~ **reçues** des assureurs à l'intention des clients; ».
- In bijlage 1 moet SS5, resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden) als volgt verbeterd worden : « ..., les présentations powerpoint, l'organisation logistique, tenir les ~~notules~~ **PV** de réunion> internes, accomplir des tâches confidentielles); ».

Beslissing van

Paritair Comité voor de makelarij en verzekeringsagentschappen

Collectieve arbeidsovereenkomst van 20 december 2016 betreffende de loon- en arbeidsvoorwaarden

Inhoudstafel

Inleiding en motivering
Hoofdstuk I : Toepassingsgebied
Hoofdstuk II : Functieclassificatie
 Sectie 1 : Uitvoeringspersoneel
 Sectie 2 : Stafpersoneel
Hoofdstuk III : Barema's
Hoofdstuk IV : Koppeling van de lonen aan de gezondheidsindex
Hoofdstuk V : Arbeidsduur
Hoofdstuk VI : Bijkomende vakantie voor anciënniteit in de firma
Hoofdstuk VII : Kort verzuim
Hoofdstuk VIII : Ontslag en weder indienstneming
Hoofdstuk IX : Verlof voor syndicale vorming
Hoofdstuk X : Slotbepalingen
Bijlage 1: Functiebeschrijvingen
Bijlage 2: Functieniveaumatrix
Bijlage 3 : Barema's uitvoeringspersoneel en stafpersoneel

Hoofdstuk I : Toepassingsgebied

Artikel 1.

Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en op de werknemers van de ondernemingen die ressorteren onder het Paritair Comité voor de makelarij en de verzekeringsagentschappen.

Onder "werknemers" wordt verstaan : de mannelijke en vrouwelijke werknemers.

Artikel 2

Deze collectieve arbeidsovereenkomst vervangt de collectieve arbeidsovereenkomst van 24 juni 2008 betreffende de loon- en arbeidsvoorwaarden, registratienummer 89179/CO/307.
De collectieve arbeidsovereenkomsten van 9

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

Convention collective de travail du 20 décembre 2016 relative aux conditions de travail et de rémunération

Table des matières

Préambule et motivation
Chapitre Ier : Champ d'application
Chapitre II : Classification de fonctions
 Section 1ère : Personnel d'exécution
 Section 2 : Personnel de staff
Chapitre III : Barèmes
Chapitre IV : Rattachement des rémunérations à l'indice-santé
Chapitre V : Durée de travail
Chapitre VI : Vacances supplémentaires d'ancienneté dans la firme
Chapitre VII : Petits chômages
Chapitre VIII : Licenciement et réembauchage
Chapitre IX : Congé syndical
Chapitre X : Dispositions finales
Annexe 1 : Descriptions de fonctions
Annexe 2 : Matrice des niveaux de fonction
Annexe 3 : Barèmes du personnel d'exécution et du personnel de staff

Chapitre I : Champ d'application

Article premier

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.

Article 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

december 2003 (registratienummer 70343/CO/307) betreffende de koppeling van de lonen aan het gezondheidsindexcijfer, en van 22 augustus 2007 (registratienummer 85002/CO/307) tot wijziging van de collectieve arbeidsovereenkomst van 9 december 2003 betreffende de koppeling van de lonen aan het gezondheidsindexcijfer en van de collectieve arbeidsovereenkomst van 24 juni 2008 betreffende de loon-en arbeidsvoorwaarden, worden vervangen.

Artikel 2bis

§ 1. De ervaring houdt rekening met de wettelijke schoolplicht. Deze keuze is terecht, aangezien zij gebaseerd is op de Belgische opleidingsstructuur (middelbare schoolopleiding).

§ 2. Om rekening te houden met de specifieke eisen van de verschillende categorieën is er voor de onderscheiden categorieën een verschillend aantal voorafgaande ervaringsjaren.

In geval men een werknemer aanneemt die het voor de functie benodigde aantal ervaringsjaren niet zou bezitten, wordt een degressieve coëfficiënt toegepast. Deze coëfficiënt werd verrekend in de baremieke verloning.

In geval men een werknemer aanneemt die voor zijn/haar indiensttreding over meer ervaring zou beschikken dan nodig voor de functie, zal deze eveneens worden verrekend.

§ 3. Periodes van gelijkgeschakelde ervaring. De sociale partners komen overeen om de volgende periodes met ervaring gelijk te schakelen:

- a) De periodes in een professionele omgeving (ondermeer periodes van stage, interimopdrachten, contracten van bepaalde duur, periode dat werknemers het statuut van zelfstandige hadden en vrijwilligerswerk);
- b) De periodes van studies en eventuele legerdienst, burgerdienst of

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.

Article 2bis

§ 1. 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

gemeenschapsdienst;

- c) De periodes tijdens dewelke men geen arbeidscontract heeft (we denken hier ook zeer zeker aan de periodes van schorsing van het arbeidscontract, opnemen van tijdskrediet, ouderschapsverlof, loopbaanonderbreking, onbetaald verlof, periodes gedekt door de sociale zekerheid en de sociale wetgeving zoals werkloosheid en ziekte-invaliditeit).

Voor zover als nodig wordt verduidelijkt dat het allemaal periodes betreft die doorgebracht werden in België, in een ander land van de Europese Unie of buiten de Europese Unie.

§ 4. De sociale partners benadrukken dat ze door het invoeren van het begrip ervaring op geen enkel vlak voor enige (of nieuwe) discriminatie willen zorgen, zoals ze dit ook verwoordden in de voorbereidingen van het akkoord van 24 juni 2008 (terug te vinden in de notulen en bijlagen van het paritair comité 307).

Hoofdstuk II : Functieclassificatie

Artikel 3.

Sectie 1 : UITVOEREND PERSONEEL

De classificatie van het Uitvoeringspersoneel van de ondernemingen voor de makelarij en de verzekeringsagentschappen wordt als volgt bepaald:

Studenten

Studenten worden hier beschouwd als personen die nog onder de wettelijke Belgische schoolplicht vallen. Er wordt verwezen naar de wettelijke regeling voor jobstudenten. Jobstudenten die niet meer schoolplichtig zijn worden ingeschakeld in klasse 1 volgens de opgebouwde competenties.

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 de 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.

§ 4. Les partenaires sociaux soulignent que l'instauration de la notion d'expérience n'entraînera aucune (ou nouvelle) discrimination, comme ils l'expliquent dans les travaux préparatoires à l'accord du 24 juin 2008 (disponibles dans les procès-verbaux de et les annexes de la commission paritaire 307).

Chapitre II : Classification de fonctions

Article 3

Section 1^{ère} : PERSONNEL D'EXECUTION

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

Catégorie Etudiants

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.

Klasse 1

Als nulpunt voor de opbouw van competenties wordt het einde van de wettelijke Belgische schoolplicht genomen.

Normale aanvang : 3 jaar ervaring.

- Kennis : Bezit praktische basiskennis. Geen specifieke vakopleiding vereist.
- Autonomie : Taken zijn duidelijk gesteld. Er is geen tot weinige vrijheid inzake de wijze van uitvoering. De werkzaamheden worden gecontroleerd.
- Complexiteit: Behandelt concrete, steeds terugkerende problemen. Routinematige probleembehandeling: lost problemen op door gebruik te maken van strikte instructies en regels.
- Verantwoordelijkheid: Fouten in de taakvervulling verstoren beperkt de interne werkprocessen van anderen. De bijdrage van de functie is van werk verlichtende aard voor de interne werkzaamheden.
- Communicatie: Heeft voornamelijk mondelinge contacten met interne medewerkers. Contacten met externen blijven oppervlakkig. Signaleert voornamelijk concrete vaststellingen en problemen in.
- Leiding geven: Niet van toepassing.

Voorbeelden functies :

- A1 onderhoudsmedewerker
- SS4 medewerker archief/klasement

Klasse 2

Als nulpunt voor de opbouw van competenties wordt het einde van de wettelijke Belgische schoolplicht genomen.

Normale aanvang : 4 jaar ervaring.

- Kennis : Bezit enige ^{theoretische} ~~geschoolde~~ kennis. Een specifieke beroepsopleiding is noodzakelijk. Via ervaring wordt de bedrijfsspecifieke kennis opgebouwd.

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

- Autonomie: Opdrachten zijn duidelijk gesteld. Maakt keuzes binnen strikte procedures. Werkt volledig volgens mondelinge instructies/procedure en controle op basis van tussenresultaten.
- Complexiteit: Behandelt concrete, gelijkaardige problemen en vragen binnen een duidelijk afgelijnd takenpakket. Vergelijkende probleembehandeling: lost problemen op adhv voorschriften en maakt keuzes uit gekende oplossingsaanpak.
- Verantwoordelijkheid: Fouten zijn niet onmiddellijk waarneembaar en kunnen leiden tot tijdverlies, geldverlies of imagooverlies. De bijdrage van de functie is operationeel.
- Communicatie: Heeft mondelinge en routinematige schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen. Informeert betrokkenen en belanghebbenden inzake de stand van zaken en eventuele problemen.
- Leiding geven: Niet van toepassing

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 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

Voorbeelden functies :

- ICT3 operator
- SS7 telefonist-receptionist,
- SS2 administratief bediende A

Klasse 3

Als nulpunt voor de opbouw van competenties wordt het einde van de wettelijke Belgische schoolplicht genomen.

Normale aanvang : 6 jaar ervaring.

- Kennis: Bezit theoretische en praktische kennis m.b.t. het eigen vakgebied. Periodieke bijscholing is vereist.
- Autonomie: Doelstellingen zijn duidelijk gesteld. Neemt beslissingen binnen een duidelijk kader. Wordt gecontroleerd en beoordeeld op basis van het

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

eindresultaat.

- **Complexiteit:** Behandelt minder concrete en regelmatig wisselende problemen en vragen binnen een afgelijnde opdracht. Pragmatische probleembehandeling: behandelt problemen vanuit de beheersing van een vakgebied op grond van door ervaring verkregen inzichten.
- **Verantwoordelijkheid:** Fouten hebben duidelijke consequenties op vlak van tijd, geld- en/of imagoverlies. De toegevoegde waarde van de functie situeert zich in de (interne en externe) klantentevredenheid dankzij het op kwalitatieve wijze afhandelen van opdrachten.
- **Communicatie:** Heeft mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen. Informeert en overlegt inzake de stand van zaken en eventuele concrete zaken.
- **Leiding geven:** Niet van toepassing.

Voorbeelden functies :

- FIN1 medewerker algemene boekhouding
- FIN2 medewerker operationele boekhouding
- ICT2 medewerker helpdesk
- SS3 administratief bediende B
- SS6 afdelingsassistent

Klasse 4

Als nulpunt voor de opbouw van competenties wordt het einde van de wettelijke Belgische schoolplicht genomen.

Normale aanvang: 8 jaar ervaring.

- **Kennis:** Bezit theoretische en grondige praktische kennis van het eigen vakgebied. Permanente bijkomende vorming is vereist.
- **Autonomie:** Doelstellingen zijn mede voorbereid. Neemt beslissingen binnen een ruimer kader. Wordt voornamelijk gecontroleerd en beoordeeld op grond van de realisatie van vooraf gestelde

dans un cadre clair. Est contrôlé et évalué sur 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 base de la

doelstellingen.

- Complexiteit: Behandelt concrete en abstracte problemen en vragen binnen een gedefinieerde doelstelling. Afwegende probleembehandeling: behandelt problemen dmv het analyseren, interpreteren van situaties en het ontwikkelen binnen gestelde normen van oplossingen.
- Verantwoordelijkheid: Foutieve beslissingen en adviezen kunnen leiden tot aanzienlijk tijds-, geld- en/of imagooverlies. De toegevoegde waarde van de functie situeert zich op het nemen van beslissingen of verstrekken van adviezen (intern/extern) die op korte termijn een positief effect hebben.
- Communicatie: Heeft diepgaande mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen. Informeert, overlegt met contactpersonen met het oog op het veranderen van opinies.
- Leiding geven: Niet van toepassing

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

Voorbeelden functies :

- ICT1 Technisch analist
- FIN3 boekhouder
- SS1 medewerker personeelszaken
- SS5 directieassistent
- TECH1 schadebeheerder
- TECH2 productiebeheerder

Fonctions exemples :

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

Sectie 2 : STAFPERSONEEL

Section 2 : PERSONNEL DE STAFF

De classificatie van het stafpersoneel van de ondernemingen voor de makelarij en de verzekeringsagentschappen wordt als volgt bepaald .

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

Als nulpunt voor de opbouw van competenties word het einde van de wettelijke Belgische schoolplicht genomen.

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

Het stafpersoneel wordt opgedeeld in 3 klassen. Zij hebben de volgende criteria gemeen:

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

- Kennis: Bezit theoretische kennis en professionele praktische kennis met betrekking tot het eigen vakgebied.

- Connaissance : Consiste en une formation théorique et pratique dans son propre domaine d'activité. Avoir une connaissance des autres

Kennis hebben van andere vakgebieden. Permanente bijscholing en zelfstudie, ook in de aanverwante domeinen.

- Autonomie: Doelstellingen zijn mede gesteld. Stelt eigen prioriteiten en deze van anderen. Wordt beoordeeld op grond van de samen bepaalde doelstellingen.
- Complexiteit: Behandelt vragen/problemen in het kader van meerdere gelijkaardige doelstellingen. Afwegende probleembehandeling: behandelt problemen door middel van het analyseren, interpreteren van situaties in verschillende domeinen en het ontwikkelen van oplossingen.
- Verantwoordelijkheid: Fouten hebben duidelijke consequenties op vlak van tijd geld-en/of imagooverlies. De toegevoegde waarde van de functie situeert zich op het nemen van beslissingen of verstrekken van adviezen (intern/extern) die op korte en middellange termijn een positief effect hebben.
- Communicatie: Heeft diepgaande mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen met bijzondere aandacht voor de technische en interpersoonlijke aspecten. Informeert, overlegt en onderhandelt met contactpersonen met het oog op het veranderen van opinies.
- Leiding geven: Kan van toepassing zijn.

Verder wordt het stafpersoneel van de ondernemingen voor de makelarij en de verzekeringsagentschappen ingedeeld in drie klassen, te weten:

Klasse 5

Functies die verantwoordelijk zijn voor de coördinatie en de realisatie van de doelstellingen van een professioneel, gespecialiseerd proces onder toezicht van diensthoofd. Ruime vrijheid; breed kennisdomein; grote actieradius. Hebben een rol in het voorzien van werkkaders.

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 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 concerta 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.

Vereiste ervaring: 8 jaar

Voorbeelden functies:

- A2 diensthoofd
- COM1 accountmanager
- SS8 medewerker legal

Klasse 6

Functies die verantwoordelijk zijn voor de coördinatie en de realisatie van de doelstellingen van een professioneel, gespecialiseerd proces. Ruime vrijheid; breed kennisdomein; grote actieradius. Hebben een rol in het voorzien van werkkaders.

Vereiste ervaring: 8 jaar

Voorbeelden functies:

- A3 regio verantwoordelijke
- FIN4 compliance Officer
- TECH 3 risk consultant

Klasse 7

Functies verantwoordelijk voor het aansturen van een werkproces. Ze ondersteunen de realisatie van de strategie van het eigen werkproces of afdeling. Formuleren verbeteringsvoorstellen, ontwerpen en beslissen over innoverende oplossingen op maat van het eigen werkproces of afdeling.

Vereiste ervaring: 11 jaar

Voorbeelden functie:

- A4 regioverantwoordelijke meerdere kantoren

Artikel 4 : Begrip gedane studies

Begrip van de gedane studies komt slechts als beoordelingsfactor in aanmerking bij de aanvang van de loopbaan en bij ontstentenis van de andere factoren die het algemeen criterium van elke van de categorieën vormen.

Artikel 5 : Cumulatie van functies

In geval van cumulatie van functies wordt er

Expérience exigée: 8 ans

Fonctions exemples :

- A2 Chef de service
- COM1 account manager
- SS8 Collaborateur legal

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 regional
- 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

Article 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.

Article 5 : Cumul de fonctions

Lorsqu'il y a cumul de fonctions, il est tenu

voor de vaststelling van het loon rekening gehouden met de tijd die door de bediende aan elke van de functies wordt gewijd. In het geval dat een werknemer een functie van een hogere klasse op basis van 60% van zijn werktijd uitoefent, zal deze toegekend het loon van de hogere klasse worden.

Artikel 6 : Informatieplicht

Elke werkgever is verplicht om elke werknemer van de inhoud van de sectorale functieclassificatie op de hoogte te brengen en deelt de titel, de inhoud van de functie mede die de werknemer uitoefent en de desbetreffende klasse. Daartoe zal hij beroep doen op de sectorale referentiefuncties en de daarbij horende beschrijvingen (bijlage 1) en de functieniveaumatrix (bijlage 2), die bij deze overeenkomst worden gevoegd. Bij de vergelijking van de functie-inhoud zijn verschillende hypothesen mogelijk:

- a) De bedrijfsfunctie stemt volledig overeen met de referentiefunctie: indeling in de sectoraal voorziene klasse waartoe de referentiefunctie behoort.
- b) De bedrijfsfunctie wijkt minimaal af van de referentiefunctie: indeling in de sectoraal voorziene klasse waartoe de referentiefunctie behoort.
- c) De bedrijfsfunctie wijkt in ernstige mate af van de referentiefunctie: In dit geval moet de werkgever de intrinsieke waarde van de functie zoals uitgeoefend in de onderneming achtereenvolgens vergelijken met de niveauomschrijvingen van de functieniveaumatrix van dezelfde klasse, van een lagere en een hogere klasse.. Het resultaat van deze vergelijking geldt als inschaling voor de afwijkende functie.
- d) De functie in de onderneming werd niet opgenomen in de sectorale functieclassificatie: In dit geval moet de werkgever de functieniveaumatrix hanteren en een functieklasse toewijzen.

Artikel 7 : Inwerkingtreding

Deze nieuwe functieclassificatie treedt in

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% de son temps de travail, celui-ci se verra attribué la rémunération de la classe supérieure.

Article 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 1) 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.

Article 7 : Entrée en vigueur

Cette nouvelle classification des fonctions entre

werking op 1 april 2017 voor alle werknemers van de ondernemingen voor de makelarij en de verzekeringsagentschappen. Zij vervangt de functieclassificatie van 24 juni 2008.

Artikel 8 : Werkwijze bij invoering

Bij indienstneming wordt aan de werknemers de klasse van de functie die zij uitoefenen toegekend. Hun loon wordt bepaald door de loonschalen in bijlage nummer 3 van deze collectieve arbeidsovereenkomst.

Artikel 9

De werknemers die in dienst werden genomen voordat het aantal jaren ervaring voor deze functie voorzien in de loonschalen is bereikt zullen geclassificeerd worden volgens hun werkelijke functie en ervaring, terug te vinden in de loonschalen in bijlage nummer 3 van deze collectieve arbeidsovereenkomst.

Artikel 10 : Betwistingprocedure

§ 1. Elke werknemer heeft het recht de functieclassificatie en/of de klasse die hem wordt toegekend aan te vechten. Daarvoor beschikt hij over een termijn van een maand na de mededeling van zijn functiebeschrijving en zijn klasse om zijn met redenen omkleed bezwaar aan zijn werkgever over te maken. De werkgever beschikt in totaal over een maand om een onderhoud te beleggen met de werknemer en vervolgens een gemotiveerd advies uit te brengen. Op zijn vraag kan de werknemer zich laten bijstaan door een syndicale afgevaardigde.

§ 2. Indien de werknemer het resultaat van het onderhoud niet aanvaardt beschikt hij over een maand om zijn met redenen omklede vraag om extern hoger beroep over te maken aan de voorzitter van het Paritair Comité voor de makelarij en verzekeringsagentschappen, per aangetekend schrijven. De voorzitter van het paritair comité legt deze vraag voor aan de sectorale beroepscommissie van externe experts die de technische opvolging van de functieclassificatie waarborgen. De beroepscommissie is paritair samengesteld en

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

Article 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.

Article 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 n°3 de la présente convention collective de travail.

Article 10 : Procédure de contestation

§ 1. Tout travailleur a le droit de contester sa classification de fonction et/ou la classe qui lui est attribué. 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

e

bestaat uit 4 deskundigen van werkgeverszijde en 4 deskundigen van werknemerszijde die de organisaties vertegenwoordigen en zetelen in het Paritaire Comité. Het Voorzitterschap wordt waargenomen door de Voorzitter van het Paritair Comité.

§ 3. Teneinde zijn advies uit te brengen zal de sectorale beroepscommissie beschikken over een summier functiebeschrijving die, voor zover mogelijk, de goedkeuring gekregen heeft van de vrager en van zijn hiërarchische overste. Het zal eveneens beschikken over elk ander element dat het nuttig acht, met inbegrip van het horen van de vrager en zijn hiërarchische overste. De beslissing van de sectorale beroepscommissie is afdwingbaar.

§ 4. Commissieleden-deskundigen mogen niet deelnemen aan beraadslagingen waarbij zij zelf rechtstreeks betrokken zijn.

§ 5. Behoudens afwijkend advies is de aanpassing van een loonschaaklasse ten gevolge van een betwisting verschuldigd met terugwerkende kracht vanaf de datum van inwerkingtreding van de oorspronkelijk toegekende klasse.

Artikel 11 : Bijwerken van de functieclassificatie

De ondertekenende partijen komen overeen een sectorale commissie op te richten ten einde de functieclassificatie periodiek bij te werken zodat de functieclassificatie actueel blijft.

Artikel 12

De verhogingen van de lonen "functie van de ervaring" die overeenstemmen met de loonschalen, gaan in de eerste maand die op de verjaardag van de werknemer volgt.

Artikel 13

De werknemers die tot een staffunctie klasse

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.

Article 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.

Article 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.

Article 13

Les travailleurs qui sont promus à une classe de

worden bevorderd, genieten in deze categorie, vanaf hun bevordering, het maandelijks minimumloon dat met hun ervaring overeenstemt.

fonction de staff bénéficient dans celle-ci, dès leur promotion, de la rémunération mensuelle minimum correspondant à leur expérience.

Hoofdstuk III : Barema's

Chapitre III : Barèmes

Artikel 14

Article 14

Indien de werkelijke ervaring van de werknemers het maximum aantal jaren ervaring van de loonschaal van de categorie overschrijdt, wordt deze laatste in aanmerking genomen.

Si le nombre réel d'années d'expérience des travailleurs dépasse le nombre maximum d'années d'expérience du barème salarial de la catégorie, c'est ce dernier qui est pris en considération.

Artikel 15 : Inwerkingtreding

Article 15 : Entrée en vigueur

De nieuwe loonschalen en classificaties treden in werking op 1 april 2017.

Les nouveaux barèmes et classifications entrent en vigueur le 1^{er} avril 2017.

In het geval van een forfaitaire verhoging van het gewaarborgd gemiddeld minimum maandinkomen, buiten die wegens indexering, worden deze loonschalen herzien teneinde een billijk evenwicht te behouden tussen de verschillende categorieën alsook de jaarlijkse procentuele progressie in categorie 1.

En cas d'augmentation forfaitaire du revenu minimum mensuel moyen garanti autre que due à l'indexation, les présents barèmes seront revus, afin de maintenir un équilibre équitable entre les diverses catégories de même que la progression procentuelle en catégorie 1re

Artikel 16

Article 16

In geen geval zal het minimummaandloon na de invoeringsdatum van de nieuwe loonschalen (1 april 2017) lager zijn dan het bruto minimummaandloon voor die datum.

En aucun cas le salaire minimum mensuel brut après la date d'introduction des nouveaux barèmes (1^{er} avril 2017) ne sera inférieur au salaire minimum mensuel brut antérieur à cette date.

Artikel 17

Article 17

De loonschalen, en classificaties in de ondernemingen met een gunstigere overeenkomst blijven integraal van kracht.

Les barèmes et classifications d'entreprises conventionnés plus favorable restent intégralement en vigueur.

Hoofdstuk IV : Koppeling van de lonen aan de gezondheidsindex

Chapitre IV : Rattachement des rémunérations à l'indice-santé

Artikel 18

Article 18

De minimumloonschalen vastgelegd in bijlage nummer 3 van deze collectieve arbeidsovereenkomst en de reëel uitbetaalde lonen worden gekoppeld aan het

Les barèmes salariaux minima fixés à l'annexe n° 3 de la présente convention collective de travail et les rémunérations réellement payées sont liés à la moyenne quadrimestrielle de l'indice-santé

viermaandelijks gemiddelde van de gezondheidsindex, maandelijks vastgesteld door de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie en bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.

des prix à la consommation établi mensuellement par le Service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie et publié au Moniteur belge.

Artikel 19

Article 19

Voor de toepassing van deze collectieve arbeidsovereenkomst wordt onder spilindex verstaan, de getallen behorende tot een reeks waarvan de eerste 104,14 - september 2006 - (basisjaar 2004= 100) is. Elk van de spilindexen wordt bekomen door de vorige te vermenigvuldigen met 1,02. De delen van honderdsten van een punt worden afgerond op het naast hogere honderdste of worden verwaarloosd, naargelang zij al dan niet 50 % van een honderdste bereiken.

Pour l'application de la présente convention collective de travail, il faut entendre par indices-pivot, les nombres appartenant à une série dont le premier est 104,14 - septembre 2006 (année de base 2004 =100). Chacun des indices-pivot est obtenu en multipliant le précédent par 1,02. Les fractions de centièmes de point sont arrondies au centième de point supérieur ou négligées, selon qu'elles atteignent ou non 50 % d'un centième.

Artikel 20

Article 20

Iedere keer dat het gemiddelde van twee opeenvolgende viermaandelijkse gemiddelden van de gezondheidsindex een spilindex bereikt, worden de minimumloonschalen en de effectief betaalde lonen aangepast volgens de timing zoals voorzien in artikel 22. De minimum loonschalen en de effectief uitbetaalde lonen worden vermenigvuldigd met 1,02 wanneer een hogere spilindex wordt bereikt of met 0,9804 vermenigvuldigd wanneer een lagere spilindex wordt bereikt.

Chaque fois que la moyenne de deux moyennes quadrimestrielles de l'indice-santé consécutives atteint l'un des indices-pivots, les barèmes salariaux minima et les rémunérations réellement payées sont adaptés selon le calendrier prévu à l'article 22. Les barèmes salariaux minima et les rémunérations réellement payées sont multipliés par 1,02 lorsqu'un indice-pivot supérieur est atteint ou par 0,9804 lorsque un indice-pivot inférieur est atteint.

Artikel 21

Article 21

De loonsverhogingen of-verminderingen worden toegepast vanaf de eerste dag van de tweede maand volgend op de maand die een aanpassing rechtvaardigt.

Les augmentations ou diminutions de rémunération sont appliquées à partir du premier jour du deuxième mois suivant celui qui justifie une adaptation.

<i>Rang en spilindex</i>	<i>Verhogings- of verminderingscoëfficiënt</i>	<i>Vereffingspercentage</i>
<i>Rang et indice pivot</i>	<i>Coefficient d'augmentation ou de diminution</i>	<i>Pourcentage de liquidation</i>
1 - 106,22	1,02(-01) = 0,9804	98,04
0 - 108,34	1	100,00

1 - 110,51	1,02(1) = 1,02	102,00
2 - 112,72	1,02(2) = 1,0404	104,04
3 - 114,97	1,02(3) = 1,0612	106,12

Artikel 22

De minimumloonschalen en de effectief betaalde lonen, aangepast volgens artikel 21, worden afgerond tot het naast hogere honderdste of worden verwaarloosd naargelang zij al dan niet 50% van een honderdste bereiken.

Article 22

Les barèmes minima et les rémunérations réellement payées, adaptés selon l'article 21, sont arrondis au centième supérieur le plus proche ou négligés selon qu'ils atteignent ou non 50 % d'un centième.

Hoofdstuk V : Arbeidsduur

Chapitre V : Durée de travail

Artikel 23

§ 1. De maximumgrens van de wekelijkse arbeidsduur is vastgesteld op 37 uur en 30 minuten vanaf 1 april 2000.

§ 2. De ondernemingen waar de gemiddelde wekelijkse arbeidsduur werd berekend op jaarbasis door het toekennen van compensatiedagen, kunnen dit systeem behouden, naar rato van 1 compensatiedag op jaarbasis per schijf van 10 minuten wekelijkse arbeidstijd boven de grens van 37 u 30.

Article 23

§ 1. La limite de la durée du travail hebdomadaire a été fixée à 37 heures et 30 minutes à partir du 1er avril 2000.

§ 2. Les entreprises où la durée de travail hebdomadaire est calculée par an par l'octroi de jour de compensation peuvent conserver ce système à titre d'un jour de compensation annuellement par tranche de 10 minutes de temps hebdomadaire au-delà de la limite de 37 h 30.

Artikel 24

De wekelijkse arbeidsduur wordt over de eerste vijf dagen van de week verdeeld.

De voor de goede gang van de onderneming onontbeerlijke diensten worden evenwel op zaterdag verzekerd.

De ondernemingsraad of, bij ontstentenis ervan, de syndicale afvaardiging bepaalt welke diensten op zaterdag moeten werken, de getalsterkte van het personeel dat met het verzekeren van de diensten is belast, alsmede de bijzondere toepassingswijzen.

Voor de ondernemingen, waar noch een ondernemingsraad, noch een syndicale afvaardiging bestaat, worden in vorig lid bepaalde maatregelen door de werkgever

Article 24

La durée de travail hebdomadaire est répartie sur les cinq premiers jours de la semaine.

Toutefois, les services indispensables à la bonne marche de l'entreprise sont assurés le samedi.

Le conseil d'entreprise ou, à son défaut, la délégation du personnel détermine les services, qui doivent fonctionner le samedi, l'effectif du personnel chargé d'assurer les services, ainsi que les modalités particulières d'application.

Pour les entreprises qui ne possèdent ni conseil d'entreprise, ni délégation du personnel, les mesures prévues à l'alinéa précédent sont déterminées par l'employeur sous réserve de

vastgesteld, onder voorbehoud van de instemming van de meerderheid van het personeel.

l'accord de la majorité du personnel.

Hoofdstuk VI : Bijkomende vakantie voor anciënniteit in de firma

Chapitre VI : Vacances supplémentaires d'ancienneté dans la firme

Artikel 25

Article 25

Onverminderd de gunstiger bepalingen die in de onderneming kunnen worden overeengekomen en onverminderd de inachtneming van de verworven toestand, is de regeling voor de bijkomende vakantie voor anciënniteit in de firma als volgt vastgesteld :

Sans préjudice des dispositions plus favorables qui peuvent être convenues dans les entreprises et sans préjudice du respect des situations acquises, le régime des vacances supplémentaires d'ancienneté dans la firme est établi comme suit :

- 1. De anciënniteit wordt berekend op de eerste dag van het kalenderjaar tijdens hetwelk de vakantie wordt toegekend.
- 2. De vakantiedagen ten gevolge van anciënniteit in de onderneming worden op basis van één dag bovenop de 20 wettelijke dagen vanaf 1997 toegekend per schijf van vijf jaar anciënniteit.
- 3. De ondernemingen die reeds bijkomende vakantiedagen, bovenop de 20 wettelijke, toekennen, kunnen deze in mindering brengen van de anciënniteitsdagen waarvan sprake in bovenvermelde paragraaf.
- 4. Voor de deeltijdse werknemers zullen het aantal vermelde vakantiedagen, bepaald in artikel 25, in verhouding tot hun wekelijkse arbeidsduur bepaald worden.

- 1. L'ancienneté se calcule au premier jour de l'année civile au cours de laquelle les congés sont accordés.
- 2. Les jours de congé résultant de l'ancienneté dans l'entreprise sont accordés à partir de 1997 sur base d'un jour complémentaire aux 20 jours légaux par tranche de cinq ans d'ancienneté.
- 3. Les entreprises qui accordent déjà des jours de congé complémentaires aux 20 jours de congé légaux peuvent les porter en diminution des jours d'ancienneté dont question au paragraphe précédent.
- 4. Les jours de congé dont question à l'article 25 seront accordés aux travailleurs à temps partiel proportionnellement à la durée de leur travail hebdomadaire.

Hoofdstuk VII : Kort verzuim

Chapitre VII : Petits chômages

Artikel 26.

Article 26

Ter gelegenheid van familiegebeurtenissen of voor de vervulling van staatsburgerlijke verplichtingen of van burgerlijke opdrachten, welke hierna zijn opgesomd, hebben de werknemers het recht, met behoud van hun loon, het werk te verzuimen voor een als volgt

Les travailleurs ont le droit de s'absenter du travail, avec maintien de leur rémunération normale, à l'occasion des événements familiaux ou en vue de l'accomplissement des obligations civiques ou de missions civiles énumérées ci-après, pour une durée fixée comme suit :

bepaalde duur :

Reden van verzuim	Duur van verzuim	Motifs de l'absence	Durée de l'absence
1. Huwelijk van de werknemer	Twee gewoonlijk gepresteerde werkdagen door de werknemer te kiezen tijdens de week waarin de gebeurtenis plaatsgrijpt of tijdens de daaropvolgende week.	1. Mariage du travailleur	Deux jours ouvrables habituellement travaillés à choisir par le travailleur dans la semaine où se situe l'événement ou dans la semaine suivante.
2. Huwelijk van een kind van de werknemer of van zijn/haar echtgenoot(e) of levensgezel(lin), van een broer, zuster, schoonbroer, schoonzuster, van de vader, moeder, schoonvader, stief/pleegvader, schoonmoeder, stief/pleegmoeder, van een kleinkind van de werknemer.	Een werkdag.	2. Mariage d'un enfant du travailleur ou de son/sa compagn(e)on, ou épou(x)se d'un frère, d'une soeur, d'un beau-frère, d'une belle soeur, du père, de la mère, du beau-père, du père adoptif, de la belle-mère, de la mère adoptive, d'un petit-enfant du travailleur	Un jour ouvrable.
3. Priesterwijding of intrede in het klooster van een kind van de werknemer of van zijn echtgenoot(e) of levensgezel(lin), van een broer, zuster, schoonbroer of schoonzuster van de werknemer.	De dag van de plechtigheid.	3. Ordination ou entrée au couvent d'un enfant du travailleur ou de son/sa épou(x)se ou compagn(e)on, d'un frère, d'une soeur, d'un beaufrère, d'une belle-soeur du travailleur.	Le jour de la cérémonie.
4. Bevalling van de echtgenote of levensgezel(lin) van de werknemer.	Drie dagen door de werknemer te kiezen tijdens de twaalf dagen te rekenen vanaf de dag der bevalling.	4. Accouchement de l'épou(x)se ou compagne du travailleur.	Trois jours à choisir par le travailleur dans les douze jours à dater du jour de l'accouchement.

- | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>5. Overlijden van de echtgeno(o)t(e) of levensgezel(lin), van een kind van de werknemer of van zijn of haar echtgeno(o)t(e) of levensgezel(lin), van de vader, moeder, schoonvader, schoonmoeder, stief/pleegvader of stief/pleegmoeder van de werknemer.</p> | <p>Drie dagen door de werknemer te kiezen tijdens de periode die begint met de dag van het overlijden en eindigt met de dag van de begrafenis.</p> | <p>5. Décès de/du épou(x)se ou compagn(e)on, d'un enfant du travailleur ou de son épou(x)se ou compagn(e)on, du père, de la mère, du beau-père, du père adoptif, de la belle-mère, de la mère adoptive du travailleur.</p> | <p>Trois jours à choisir par le travailleur dans la période commençant le jour du décès et finissant le jour des funérailles.</p> |
| <p>6. Overlijden van een broer, zuster, schoonbroer, schoonzuster, van de grootvader, grootmoeder, van een kleinkind, schoonzoon, schoondochter die bij de werknemer inwoont.</p> | <p>Twee dagen door de werknemer te kiezen tijdens de periode welke begint met de dag van het overlijden en eindigt met de dag van de begrafenis.</p> | <p>6. Décès d'un frère, d'une soeur, d'un beau-frère, d'une belle-soeur, du grand-père, de la grand-mère, d'un petit-enfant, d'un gendre, d'une bru habitant chez le travailleur.</p> | <p>Deux jours à choisir par le travailleur dans la période commençant le jour du décès et finissant le jour des funérailles.</p> |
| <p>7. Overlijden van een broer, zuster, schoonbroer, schoonzuster, van de grootvader, grootmoeder, van een kleinkind, schoonzoon of schoondochter die niet bij de werknemer inwoont.</p> | <p>Een werkdag.</p> | <p>7. Décès d'un frère, d'une soeur, d'un beau-frère, d'une belle-soeur, du grand-père, de la grand-mère, d'un petit- enfant, d'un gendre, d'une bru n'habitant pas chez le travailleur.</p> | <p>Un jour ouvrable.</p> |
| <p>8. Plechtige communie van een kind van de werknemer of van zijn/haar echtgeno(o)t(e) of levensgezel(lin).</p> | <p>De dag van de plechtigheid of de gewone activiteitsdag die de gebeurtenis onmiddellijk voorafgaat of volgt, wanneer deze met een zondag, een feestdag of een gewone</p> | <p>8. Communion solennelle d'un enfant du travailleur ou de son épou(x)se ou compagn(e)on.</p> | <p>Le jour de la cérémonie où le jour habituel d'activité qui précède ou suit immédiatement l'événement, lorsque celui-ci coïncide avec un dimanche, un jour férié ou un jour</p> |

	inactiviteitsdag samenvalt.		habituel d'inactivité.
9. Deelneming van een kind van de werknemer of van zijn levensgezel(lin) aan het feest van de vrijzinnige jeugd daar waar dit feest plaats heeft.	De dag van het feest of de gewone activiteitsdag die de gebeurtenis onmiddellijk voorafgaat of volgt, wanneer deze met een zondag, een feestdag of een gewone inactiviteitsdag samenvalt.	9. Participation d'un enfant du travailleur ou de son/sa compagn(e)on à la fête de la jeunesse laïque là où elle est organisée.	Le jour de la fête ou le jour habituel d'activité qui précède ou suit immédiatement l'événement lorsque celui-ci coïncide avec un dimanche, un jour férié ou un jour habituel d'inactivité.
10. Bijwonen van een bijeenkomst van een familieraad, bijeengeroepen door de vrederechter.	De nodige tijd met een maximum van een dag.	10. Participation à la réunion d'un conseil de famille convoqué par le juge de paix.	Le temps nécessaire avec un maximum d'un jour.
11. Deelneming aan een jury of oproeping als getuige voor de rechtbank of persoonlijke verschijning op aanmaning van de arbeidsrechtbank.	De nodige tijd met een maximum van vijf dagen.	11. Participation à un jury ou convocation comme témoin devant les tribunaux ou comparution personnelle ordonnée par la juridiction du travail.	Le temps nécessaire avec un maximum de cinq jours.
12. Uitoefening van het ambt van bijzitter in een hoofdstembureau of enig stembureau bij de parlaments-, provincieraads- en gemeenteraadsverkiezingen.	De nodige tijd.	12. Exercice des fonctions d'assesseur d'un bureau principal ou d'un bureau unique de vote, lors des élections législatives, provinciales et communales.	Le temps nécessaire.
13. Uitoefening van een ambt van bijzitter in een hoofdbureau voor stemopneming bij	De nodige tijd met een maximum van vijf dagen.	13. Exercice des fonctions d'assesseur d'un bureau principal de dépouillement	Le temps nécessaire avec un maximum de cinq jours.

de parlements-,
provincieraads- en
gemeenteraadsverk
iezingen.

lors des élections
législatives,
provinciales et
communales.

14. Adoptie van een
kind.

De nodige tijd om de
administratieve en
gerechtelijke
formaliteiten te
vervullen.

14. Adoption d'un
enfant.

Le temps nécessaire
pour accomplir les
formalités
administratives et
juridiques.

15. Verhuis van de
werknemer van zijn
hoofdverblijfplaats.

Eén werkdag;
maximaal 1 werkdag
per jaar en dit mits
voorlegging van een
verklaring op eer,
ondertekend door de
werknemer, met
betrekking tot zijn
adreswijziging of mits
voorlegging van enig
ander, voor de
werkgever
aanvaardbaar
bewijsmiddel.

15. Déménagement du
travailleur de sa
résidence
principale.

Un jour ouvrable;
maximum 1 jour
ouvrable par an et ce
moyennant
présentation d'une
déclaration sur
l'honneur, signée par
le travailleur,
concernant son
changement d'adresse
ou moyennant tout
autre moyen de
justification acceptable
pour l'employeur.

Voor de toepassing van de nummers 2, 3, 5, 8 en
9 wordt het adoptie-, pleeg- of natuurlijk erkend
kind gelijkgesteld met het wettig of gewettigd
kind.

L'enfant adoptif ou naturel est assimilé à l'enfant
légitime ou légitimé pour l'application des n° 2,
3, 5, 8 et 9.

Voor de toepassing van de nummers 6 en 7
worden de schoonbroer, de schoonzuster, de
grootvader en de grootmoeder van de
echtgeno(o)t(e) van de werknemer gelijkgesteld
met de schoonbroer, de schoonzuster, de
grootvader en de grootmoeder van de
werknemer.

Le beau-frère, la belle-sœur, le grand-père et la
grand-mère du conjoint du travailleur sont
assimilés au beau-frère, à la belle-sœur, au
grand-père et à la grand-mère du travailleur
pour l'application des n° 6 et 7.

**Hoofdstuk VIII : Ontslag en
wederindienstneming**

Chapitre VIII : Licenciement et réembauchage

Artikel 27

Article 27

Zonder afbreuk te doen aan het principe van het
werkgeversgezag en ten einde, naar gelang van
de economische mogelijkheden van de
onderneming de stabiliteit van de
arbeidskrachten te verzekeren, geschiedt het
eventueel ontslag met inachtneming van

Sans contrevenir au principe de l'autorité
patronale et afin d'assurer, suivant les
possibilités économiques des entreprises, la
stabilité de la main-d'œuvre, le licenciement
éventuel s'effectue en respectant certaines
règles d'équité.

sommige regels van billijkheid.

Artikel 28

Bij het ontslag dat aan bijzondere economische omstandigheden is te wijten, wordt een orde van voorrang voorzien met inachtneming van de bevoegdheid, de verdienste, de specialisatie, de leeftijd, de anciënniteit en de gezinslast.

Article 28

Dans les licenciements qui sont le fait de circonstances économiques particulières, un ordre de priorité est prévu, qui tient compte de la compétence, du mérite, de la spécialisation, de l'âge, de l'ancienneté et des charges de famille.

Artikel 29

Evenzo, wordt, bij wederindienstneming, de voorrang van de ontslagen werknemers verleend in dezelfde volgorde als bij het ontslag, doch omgekeerd.

Article 29

De même, en cas de réembauchage, la priorité est accordée aux licenciés, dans le même ordre mais inverse à celui qui est prévu pour le licenciement.

Hoofdstuk IX : Verlof voor syndicale vorming

Artikel 30

Elke representatieve werknemersorganisatie beschikt over een krediet in dagen voor de vorming buiten de onderneming van haar afgevaardigden in de ondernemingsraad, het comité voor preventie en bescherming op het werk en de vakbondsafvaardiging. Dat krediet bedraagt, voor elke representatieve werknemersorganisatie, 6 dagen voor 4 jaar effectief mandaat uitgeoefend door een van haar aangeslotenen in de ondernemingsraad, het comité voor preventie en bescherming op het werk en de vakbondsafvaardiging.

Dat krediet in dagen kan gebruikt worden door de effectieve of plaatsvervangende leden van die organen zonder dat een van zijn leden daarvoor, en voor het geheel van zijn dagenkrediet voor syndicale vorming, meer dan 28 dagen kan gebruiken over een periode van 4 jaren.

Hoofdstuk X : Slotbepalingen

Artikel 31

Deze collectieve arbeidsovereenkomst heeft uitwerking met ingang van 1 januari 2017 en wordt gesloten voor een onbepaalde tijd.

Chapitre IX : Congé syndicale *pour formation*

Article 30

Chaque organisation représentative de travailleurs dispose d'un crédit de jours pour la formation, en dehors de l'entreprise, de ses délégués au conseil d'entreprise, au comité de prévention et de protection du travail et de la délégation syndicale. Ce crédit s'élevé, pour chaque organisation représentative de travailleurs à 6 jours pour 4 ans de mandat effectif exercé par l'un de ses affiliés au conseil d'entreprise, au comité de prévention et de protection du travail et de la délégation syndicale.

Ce crédit de jours peut être utilisé par les membres effectifs ou suppléants de ces organes, sans que l'un de ses membres puisse utiliser à cet effet, et pour l'ensemble de ses crédits de jours de formation syndicale plus de 28 jours sur une période de 4 années.

Chapitre X : Dispositions finales

Article 31

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

ledere ondertekenende partij mag deze collectieve arbeidsovereenkomst opzeggen mits een opzegging van zes maanden.

Deze opzegging wordt gericht, bij een ter post aangetekende brief, aan de voorzitter van het Paritair Comité voor de makelarij en de verzekeringsagentschappen.

Chaque partie signataire peut dénoncer la présente convention collective de travail moyennant un préavis de six mois.

Cette dénonciation est adressée par lettre recommandée à la poste au président de la Commission paritaire pour les entreprises de courtage et agences d'assurances.

A1. Onderhoudsmedewerker (m/v) klasse 1

Andere functietitels

Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van onderhoudswerken en schoonmaken van burelen

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Uitvoeren van eenvoudige onderhoudswerken bv. aansluiten van elektrische apparaten, vervangen van lampen en uitvoeren van reparaties
- Uitvoeren van schoonmaaktaken
- Signaleren van defecten en specifieke technische problemen aan verantwoordelijke

Technische expertise

- Praktische kennis van apparaten, sanitair en inrichting
- Basis kennis van veiligheids- en hygiëneregels
- Praktische kennis van schoonmaakproducten en gebruiksaanwijzing

A2. Diensthoofd (m/v) klasse 5

Andere functietitels

Coördinator, teamleader

Missie (doel van de functie)

Motiveren van de medewerkers, coördineren en begeleiden van de dienstactiviteiten met als doel de kwaliteit en de operationele doelstellingen te realiseren

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Opstellen van de planning op korte termijn (prioriteiten bepalen) in overleg met de hiërarchische verantwoordelijke
- Waken over de goede functionering, de opleiding en de ontwikkeling van de medewerkers
- Optreden als aanspreekpunt voor dossiers op maat
- Bepalen van objectieven, medewerkers evalueren en deelnemen aan rekrutering
- Regelmatig rapporteren aan de verantwoordelijke over de activiteiten in termen van productiviteit en kwaliteit

Technische expertise

- Professionele kennis van één domein of basiskennis van meerdere domeinen
- Grondige kennis van interne procedure

A3. Regioverantwoordelijke (m/v) klasse 6

Andere functietitels

Missie (doel van de functie)

- Coördineren en begeleiden van de activiteiten van één bijkantoor
- Zorgen voor de ontwikkeling en de implementatie van een coherent beleid binnen het toegewezen bijkantoor

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Coördineren, organiseren en plannen (prioriteiten bepalen) van de activiteiten van het bijkantoor
- Waken over de goede functionering, de opleiding en de ontwikkeling van de medewerkers
- Bepalen van objectieven, medewerkers evalueren en deelnemen aan rekrutering met als doel een goed werkend team te garanderen
- Verantwoordelijk voor goede organisatie en werkt strategisch. Verbeteringen voorstellen om de afdeling efficiënt te organiseren en de ontwikkeling en verbetering van de kwaliteit in de processen
- Maatregelen treffen op korte en middellange termijn met als doel een service te garanderen op basis van de KPI's (Key Performance Indicators) en de reportinganalyses

Technische expertise

- Professionele kennis van meerdere domeinen (generalist)
- Grondige kennis van interne procedures

A4. Regioverantwoordelijke meerdere kantoren (m/v) klasse 7

Andere functietitels

Missie (doel van de functie)

- Coördineren en begeleiden van de activiteiten van meerdere bijkantoren
- Zorgen voor de ontwikkeling en de implementatie van een coherent beleid binnen de toegewezen bijkantoren

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Coördineren, organiseren en plannen (prioriteiten bepalen) van de activiteiten van de bijkantoren
- Waken over de goede functionering, de opleiding en de ontwikkeling van de medewerkers
- Bepalen van objectieven, medewerkers evalueren en deelnemen aan rekrutering met als doel een goed werkend team te garanderen
- Verantwoordelijk voor goede organisatie en werkt strategisch. Verbeteringen voorstellen om de afdelingen efficiënt te organiseren en de ontwikkeling en verbetering van de kwaliteit in de processen in de toegewezen regio
- Maatregelen treffen op korte en middellange termijn met als doel een service te garanderen op basis van de KPI's (Key Performance Indicators) en de reportinganalyses

Technische expertise

- Professionele kennis van meerdere domeinen (generalist)
- Grondige kennis van interne procedures

COM1. Account Manager (m/v) klasse 5

Alternatieve functietitel

Missie (doel van de functie)

Prospecteren en vaststellen van klantenbehoeften. Adviseren en aanbieden van verzekeringsproducten en diensten in functie van de noden van klant

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Verantwoordelijk voor een verzekeringsportefeuille en de rol van de centrale tussenpersoon vertolken tegenover de klanten
- Aangaan, onderhouden en ontwikkelen van commerciële relaties
- Analyseren van de behoeften en adviseren van de meeste geschikte verzekerings-technische oplossing
- Intern coördineren en samenwerken met de specialisten van de branche
- Opstellen van rapporten en voorbereiden van de vergaderingen
- Bijstand bij het beheer van complexe schadedossiers in de sleutelmomenten
- Waken over de tevredenheid van de klantenportefeuille

Technische kennis

- Grondige verzekeringstechnische kennis
- Grondige commerciële kennis
- Kennis van bedrijfseigen IT

FIN1. Medewerker operationele boekhouding (m/v) klasse 3

Andere functietitels

Beheerder boekhouding verzekeringen

Missie (doel van de functie)

Het opvolgen en het beheren van de boekhoudkundige relaties met ten eerste de klanten en ten tweede de verzekeringsbedrijven

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

Tegenover de "Verzekeringsbedrijven":

- Het verwerken van de afschriften van de verzekeraars
- Het verzoenen van de rekeningen van de "verzekeringsmakelaars" met de rekeningen van de "bedrijven"
- Het betalen van de saldo's voorbereiden,
- De boekhoudingsverrichtingen opslaan in het systeem om de exploitatie van de algemene boekhouding te verwezenlijken

Tegenover de "klanten":

- Het opslaan en het versturen van vervalberichten aan klanten
- Het maximaliseren van de vorderingen op de vastgelegde termijnen met de verzekeringsbedrijven door de nodige herinneringen te versturen
- Het opslaan van de ontvangen premies
- Het terugsturen van de onbetaalde kwitantie in de contractuele termijnen
- De premies terugbetalen aan klanten net als de schadevergoedingen verkregen door de verzekeraars ter attentie van de klanten
- Het beheren van de "boekhoudkundige" klachten van de klanten

Technische expertise

- Grondige kennis van de boekhoudkundige procedures en informatica programma's.
- Basis en praktische kennis van boekhouding.

FIN2. Medewerker algemene boekhouding klasse 3

Alternatieve functietitel

Bediende boekhouding, hulpboekhouder

Missie (doel van de functie)

Registreren en/of controleren van de boekhoudkundige gegevens

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Verzamelen, controleren en bewaren van bewijsstukken van de boekhoudkundige verrichtingen
- Controleren van de rekeningen
- Inwinnen van informatie en van ontbrekende gegevens bij interne en/of externe diensten
- Rechtzetten van facturen en/of verkeerde invoeringen
- Opvolgen van open of verkeerde registraties alsook van uitstaande verrichtingen
- Registreren van gegevens in de boekhoudkundige systemen
- Controleren of de verrichtingen correct zijn geregistreerd in de boekhouding
- Onderhouden van regelmatige contacten met collega's, medewerkers en/of andere interne diensten teneinde informatie uit te wisselen
- Uitvoeren van taken volgens specifieke procedures en methoden
- Werken onder strikt toezicht (supervisie)

Technische expertise

- Basiskennis van de algemene boekhouding
- Praktische kennis van de interne procedures en regels
- Praktische kennis van de basis boekhoudkundige verrichtingen (eenvoudige registraties)

FIN3. Boekhouder (m/v) klasse 4

Andere functietitels

Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van boekingen, opmaken van eenvoudige financiële reportings en controleren van de boekhouding volgens de voorgeschreven procedures om een correcte en tijdige boekhouding te garanderen

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Opvolgen van openstaande of niet-correcte boekingen, hangende verrichtingen
- Inboeken van gegevens in boekhoudkundige systemen
- Controleren of alle verrichtingen op een correcte manier zijn opgenomen in de boekhouding
- Controleren van interne rekeningen en inventarissen
- Opvolgen, analyseren van en/of corrigeren van foutmeldingen in boekhoudkundige systemen
- Het verzamelen, vervolledigen en ter beschikking stellen van automatisch gegenereerde financiële informatie lijsten
- Opzoeken en informeren aangaande gevraagde saldi en gegevens

Technische expertise

- Kennis van algemene boekhouding
- Kennis van interne procedures, regels
- Goede kennis boekhoudkundige verrichtingen
- Goede kennis van de gebruikte boekhoudkundige software
- Basiskennis financiële reporting
- Cijfermatige nauwkeurigheid

FIN4. Compliance officer (m/v) klasse 6

Alternatieve functietitel

Staffunctie compliance

Missie (doel van de functie)

Uitwerken van zowel de wettelijke als de interne organisatorische gedragsregels en zorgen, op autonome en verantwoordelijke wijze, voor de implementatie en de controle ervan.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Opstellen, onderzoeken, beoordelen, bevorderen van het integriteitsbeleid
- Zorgen voor het laten naleven van wettelijke en reglementaire normen van statutaire, deontologische en ethische regels en het beheersen van compliance risico's
- Genieten van een initiatiefrecht om vrij onderzoeken en controles uit te voeren en van recht op informatie die nodig is voor het uitvoeren van zijn/haar opdracht
- Rapporteren aan de eindverantwoordelijke
- Verlenen van advies met betrekking tot compliance aangelegenheden en compliance risico's

Technische expertise

- Grondige kennis van het recht
- Grondige kennis van de deontologische praktijk
- Grondige kennis van het uitoefenen van controle

ICT1. Technisch analist (m/v) klasse 4

Andere functietitels

Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van beperkte technische analyses, programmeren, testen en onderhouden met als doel de gewenste computersoftware te ontwikkelen binnen de vooraf bepaalde doelstellingen

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Programmeren en technisch beheer van de bestaande ICT bedrijfs- en webtoepassingen
- Assisteren bij technische analyse en eventueel uitvoeren van beperkte technische analyses
- Ontwikkelen en onderhouden van programma's
- Testen van programma's en formuleren van bijstellingsvoorstellen in zelf ontwikkelde applicaties die moeten voldoen aan de kwaliteitsnorm
- Mee uitrollen van bedrijfseigen (document management) systeem
- Opstellen van gebruikershandleidingen

Technische expertise

Grondige kennis van toepassingsgebied van de geprogrammeerde applicaties

ICT2. Medewerker helpdesk (m/v) klasse 3

Andere functietitels

Missie (doel van de functie)

Verlenen van ondersteuning aan de eindgebruikers bij ICT-technische problemen met software producten, programma's of systemen om de problemen op te lossen en de continuïteit van de activiteiten te garanderen

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Geven van technische ondersteuning aan gebruikers van computers en informaticatoepassingen, telefonisch en/of op afstand via beeldscherm
- Zoeken van oplossingen voor gebruikers en, indien nodig, doorverwijzen naar gespecialiseerde techniker
- Helpen bij optimaliseren van computertoepassingen, communiceren van problemen en de oplossingen

Technische expertise

Kennis van hardware en software informaticatoepassingen

ICT3. Operator (m/v) klasse 2

Andere functietitels

Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van routinetaken op vlak van hardware teneinde de beschikbaarheid van de informatica-apparatuur en infrastructuur te garanderen

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Installeren van systeem- en gebruikersprogrammatuur
- Beheren van lokaal netwerk (servers, pc's, printers, ...); inclusief gebruikersbeheer in functie van goed werken van het computerpark en de randapparatuur
- Onderhouden van koppeling van lokaal netwerk met internet
- Melden van storingen en assistentie inroepen van interne specialisten bij terugkerende problemen
- Adviseren bij aanschaf van hardware

Technische expertise

Praktische kennis van installatie en onderhoud van informatica en randapparatuur

SS1. Medewerker personeelszaken (m/v) klasse 4

Alternatieve functietitel

Missie (doel van de functie)

Bieden van organisatorische en administratieve ondersteuning aan personeelsdienst met als doel de personeels- en payroll te garanderen

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Informeren van werknemers en vragen beantwoorden over arbeidsvoorwaardenbeleid
- Registreren en verwerken van alle gegevens met betrekking tot prestaties en afwezigheden van het personeel, bijvoorbeeld Dimona aangifte
- Controleren van de loon-verwerkingen door het sociaal secretariaat
- Verzamelen en updaten van personeelsgegevens en inschrijven hiervan in HR in overeenstemming met de wettelijke vereisten
- Genereren van rapporten/statistieken op vraag van de directie
- Organiseren en werk plannen op zelfstandige basis in functie van de prioriteiten en vragen
- Werken onder algemene supervisie

Technische expertise

- Grondige kennis van één domein of basiskennis van meerdere HR domeinen
- Grondige kennis van interne werkprocedures en regels

SS2. Administratief bediende A (m/v) klasse 2

Alternatieve functietitel

Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van gelijkaardige operationele en administratieve taken met een repetitief karakter met als doel een administratie te ondersteunen

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Uitvoeren van meerdere gelijkaardige taken, bv.:
 - Correct en tijdig invoeren van administratieve gegevens in databanken (zoals documenten), en ontvangen, nakijken en registreren van gegevens
 - Uitvoeren van routine archiveringstaken; documenten en dossiers klasseren en archiveren
 - Voorbereiden van eenvoudige documenten op basis van standaardformuleringen of combinaties van verschillende gegevensbronnen
 - Uitvoeren van algemeen secretariaatswerk zoals het voorbereiden en verzenden van de standaardcorrespondentie, documenten scannen, kopiëren en opstellen en interne documenten verdelen
 - Bieden van operationele ondersteuning aan de dienst
- Uitvoeren van duidelijk omliggende en gestandaardiseerde taken, met respect voor operationele regels en procedures en volgens duidelijke instructies en richtlijnen
- Werken onder nauwe supervisie en met beperkte zelfstandigheid om doelstellingen te bereiken

Kennisvereisten

Beperkte ervaring op het gebied van de betrokken activiteit(en)

SS3. Administratief bediende B (m/v) klasse 3

Alternatieve functietitel

Administratief dossierbeheerder productie/schade

Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van diverse operationele en administratieve taken met een repetitief karakter

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Uitvoeren van operationele en administratieve taken die verbonden zijn aan het beheer van productie- en/of schadedossiers teneinde de opvolging en een goed beheer van de diensten te verzekeren
- Beantwoorden van vragen van cliënten en verzekeringsmaatschappijen in functie van de samenstelling van het administratieve dossier
- Afhandelen van de gewone correspondentie, mailen of faxen van documenten
- Bijhouden van een agenda van de kantoordirecteur, maken van afspraken, treffen van de nodige schikkingen op basis van ontvangen instructies
- Archiveren: klasseren van correspondentie en documenten.
- Werken volgens gestandaardiseerde methoden en procedures
- Onderhouden van contacten met collega's en interne klanten
- Werken onder algemene supervisie

Technische expertise

- Grondige kennis van interne werkprocedures en regels
- Basiskennis van verzekeringsproducten

SS4. Medewerker archief / klassement (m/v) klasse 1

Alternatieve functietitel:

Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van repetitieve taken met betrekking tot documentenverwerking, gegevensbewaring en klassement, met het oog op een optimale werking van de dienst(verlening)

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

Uitvoeren van een beperkt aantal gelijkaardige taken, bv.:

- Sorteren van materiaal/documenten
- Verdelen van materiaal/documenten (bv. Postverdeling intern/extern) en scanning van bestaande documenten
- Coderen van materiaal/documenten/informatie
- Registeren van eenvoudige gegevens (adres, rekeningnummer, ...)
- Klasseren van materiaal/courante documenten in een vooraf bepaalde volgorde
- Uitvoeren van eenvoudig archiefwerk
- Uitvoeren van eenvoudig bureauwerk met betrekking tot het updaten van archieven
- Uitvoeren van duidelijk omliggende en gestandaardiseerde taken, met respect voor operationele regels en procedures en volgens duidelijke instructies en richtlijnen
- Werken onder zeer nauwe supervisie en controle

Kennisvereisten

- Basiskennis van de procedures betreffende de eigen taken
- Praktische kennis van de gebruikte toepassingen en van computertoepassingen

SS5. Directie assistent (m/v) klasse 4

Alternatieve functietitel

Missie (doel van de functie)

Ondersteunen van de directie vanuit administratief en organisatorisch oogpunt

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Uitvoeren van een geheel van administratieve en secretariaatstaken (zoals de verzameling van documenten en informatie, powerpoint presentaties, logistieke organisatie, bijhouden van notulen van interne vergaderingen, vertrouwelijke taken uitvoeren)
- Beheren van de agenda van de hiërarchische verantwoordelijke
- Ontvangen en selecteren van briefwisseling, e-mails, faxen en telefoon
- Zorgen voor de correspondentie, op basis van summiere instructies
- Voorbereiden van de update van periodieke rapporten. Centraliseren en verwerken van de vereiste gegevens (verschillende bronnen). Ontwerpen van de documenten
- Voorbereiden en organiseren van vergaderingen
- Zelfstandig uitvoeren van taken volgens algemene richtlijnen
- Werken volgens vastgelegde regels en best practices. Oordeelkundig kiezen tussen verschillende opties

Technische expertise

- Goede operationele kennis van de lokale werkomgeving (processen, structuren, producten, ...)
- Kennis van de sector

SS6. Afdelingsassistent (m/v) klasse 3

Alternatieve functietitel

Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van secretariaatswerkzaamheden ter ondersteuning van een afdeling

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Ontvangen en ordenen van briefwisseling, e-mails, faxen en telefoons van de afdeling
- Opmaken van de correspondentie van de afdeling
- Bijhouden van de agenda van de leidinggevende en medewerkers
- Voorbereiden en organiseren van vergaderingen
- Instaan voor de goede uitvoering van een aantal administratieve taken
- Reserveren van de lokalen en andere benodigdheden in voorbereiding van een ingeplande vergadering, printen van de documentatie voor de deelnemers en deze ter beschikking stellen gedurende de vergadering
- Archiveren: klasseren van correspondentie en documenten van meerdere(n) en/of van een afdeling
- Werken volgens gestandaardiseerde methoden en procedures
- Werken onder algemene supervisie

Technische expertise

Praktische kennis van de lokale werkomgeving

SS7. Telefonist/Receptionist (m/v) klasse 2

Andere functietitel

Onthaalmedewerker

Missie (doel van de functie)

Instaan voor een correct en efficiënt onthaal van interne en externe klanten en fungeren als eerste aanspreekpunt van de organisatie of kantoor met het oog op een correct en klantvriendelijk onthaal

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Instaan voor de ontvangst van bezoekers, klanten
- Identificeren en registreren van de bezoekers
- Doorverwijzen of doorverbinden van personen naar de juiste contactpersoon
- Bijhouden van relevante gegevens aangaande onthaal (bijvoorbeeld inkomende telefoons, gegevens van bezoekers, ...)
- Nauwkeurig uitvoeren van routinetaken
- Omgaan met onvoorziene omstandigheden en moeilijke bezoekers
- Uitvoeren van eenvoudige administratieve en logistieke taken
- Werken onder nauwe supervisie

Technische expertise

Praktische kennis van de kwaliteitstandaarden

SS8. Medewerker legal (m/v) klasse 5

Andere functietitels

Verantwoordelijke juridische aangelegenheden, juridisch adviseur

Missie (doel van de functie)

- Verlenen van adviezen betreffende juridische ontwikkelingen op vraag van directie.
- Ondersteunen van interne diensten op juridisch vlak

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Opstellen van advies en rapporten gevraagd door directie
- Waken over afsluiting van betwiste zaken
- Onderhouden van contacten met externe consultants (advocaat, experts, ...)
- Bijdragen aan oplossing van juridisch probleem waarmee interne diensten worden geconfronteerd
- Opvolgen van betwiste zaken

Technische expertise

Grondige kennis van het recht

TECH1. Schadebeheerder (m/v) klasse 4

Alternatieve functietitel

Administratief beheerder schadedossiers

Missie (doel van de functie)

Behandelen en beheren van alle binnenkomende schadegevallen volgens de interne procedures eigen aan de organisatie teneinde de klant te vergoeden via de verzekeraar, met oog voor de kwaliteit, de dienst en de termijnen

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Analyseren van de schadeverklaring en nakijken van de toepassing van de voorwaarden van de verzekeringspolis
- Identificeren van de mogelijke problemen en zoeken naar oplossingen in samenwerking met de verantwoordelijke
- Communiceren en uitwisselen van informatie met de verzekeraars, de advocaten en de experts, in samenwerking met de verantwoordelijke
- Opstellen van de bezoekerapporten
- Behandelen en beheren van de dagelijkse en administratieve opvolging van de schadedossiers
- Verzekeren van de betalingsopvolging
- Verzekeren van de klantcontacten voor het beheer van het schadedossier
- Opmaken en controleren van de schadestatistieken
- Organiseren van het eigen werk en vastleggen van prioriteiten

Technische expertise

- Grondige kennis van het beroepsdomein van de verzekeringen
- Grondige kennis van de interne werkprocedures

TECH2. Productiebeheerder (m/v) klasse 4

Alternatieve functietitel

Administratief beheerder productie

Missie (doel van de functie)

Beheren van de verzekeringspolissen en zoeken naar de beste verzekeringsoplossing in functie van de behoeften en de verwachtingen van de klant, met in acht name van de interne procedures

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Analyseren van de klantbehoeften in samenwerking met de verantwoordelijke
- Opstellen en uitschrijven van de offertes, conform het verzekeringsbeleid
- Identificeren van de beste offertes bij de geselecteerde verzekeraars en ze aan de klant voorleggen
- Zorgen voor het plaatsen van de verzekeringsdekking bij de verzekeringsmaatschappij
- Beheren en opvolgen van de dossiers
- Controleren en factureren van de premieregularisaties
- Contact nemen met de klanten en andere interne (externe) diensten t.b.v. de dossierbehandeling
- Organiseren van het eigen werk en vastleggen van prioriteiten

Technische expertise

- Grondige kennis van het beroepsdomein van de verzekeringen.
- Grondige kennis van de interne werkprocedures

TECH3. Risk consultant (m/v) klasse 6

Andere functietitels

Adviseur risk management

Missie (doel van de functie)

Technisch advies verstrekken aan de klanten. Identificeren, evalueren en preventie m.b.t. de risico's

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Opstellen van studies en rapporten inherent aan de risico's
- Aanbevelingen formuleren
- Optimaliseren van de transfer van risico's (ART Alternative Risk Transfer)
- Ontwerpen van oplossingen o.b.v. klantenbehoefte en geïdentificeerd risico
- Berekenen van premies op maat

Technische expertise

- Diepgaande kennis van technieken met modellering en kwantificering van de risico's
- Technisch inzicht in de sector van de verzekeringsindustrie

PC 307	Funcie inventarislijst	Inventaire des fonctions	07/2016
	Nederlands (m/v)	Français (f/m)	klasse/classe
A1	Onderhoudsmedewerker	Collaborateur Entretien	1
SS4	Medewerker archief/klassement	Collaborateur archives/classement	1
ICT3	Operator	Opérateur	2
SS2	Administratief bediende A	Employé administratif A	2
SS7	Telefoniste/Receptionist	Téléphoniste/Réceptionniste	2
FIN1	Medewerker operationele boekhouding	Collaborateur comptabilité opérationnelle	3
FIN2	Medewerker algemene boekhouder	Collaborateur comptabilité générale	3
ICT2	Medewerker helpdesk	Collaborateur helpdesk	3
SS3	Administratief bediende B	Employé administratif B	3
SS6	Afdelingsassistent	Assistant de département	3
FIN3	Boekhouder	Comptable	4
ICT1	Technisch analist	Analyste technique	4
SS1	Medewerker personeelszaken	Collaborateur service du personnel	4
SS5	Directieassistent	Assistant de direction	4
TECH1	Schadebeheerder	Gestionnaire sinistres	4
TECH2	Productiebeheerder	Gestionnaire production	4
A2	Diensthoofd	Chef de service	5
COM1	Accountmanager	Account Manager	5
SS8	Medewerker legal	Collaborateur Legal	5
A3	Regioverantwoordelijke	Responsable régional	6
FIN4	Compliance officer	Compliance Officer	6
TECH3	Risk consultant	Risk consultant	6
A4	Regioverantwoordelijke meerdere kantoren	Responsable régional plusieurs succursales	7

NIET ANALYTISCHE CLASSIFICATIE PC 307: CRITERIA FUNCTIENIVEAUMATRIX

Autonomie = vrijheid van handelen

Hoe regelmatig worden de resultaten van de functie gecontroleerd door de leidinggevende?

Welke regels of procedures gelden er?

Complexiteit = vrijheid van denken en moeilijkheidsgraadvereiste

In welke mate wordt beroep gedaan op zelfstandige inbreng van betrokkene, op zijn oordeelkundigheid en welke graad van initiatief name wordt verwacht?

Functievereisten inzake het verwerken van informatie en hoe vrij is men in het uitdenken van oplossingen.

Met welke problemen en uitdagingen wordt men geconfronteerd en hoe worden deze aangepakt?

Kennis

Omvat 2 subaspecten:

Welk opleidingsniveau of gelijkwaardige ervaring vereist de functie (= basiskennis waarvan diploma enkel richtinggevend kan zijn)?

Hoe snel kan men zich inwerken in de functie en in welke mate is ervaring en assimilatievermogen vereist (= inwerktijd)?

Verantwoordelijkheid

Wat is het afbreukrisico van de functie m.a.w. welk is de impact van fouten op het geheel van de organisatie (= negatieve impact)? Welk is de bijdrage tot de organisatiedoelstellingen (= positieve impact)?

Communicatie

Functievereisten inzake interpersoonlijke relaties. Wat is de aard van de contacten en welke graad van communicatievermogen is vereist?

Leidinggeven

Functievereisten voor het managen en leiden van medewerkers binnen een hiërarchische/functionele/operationele context rekening houdende met het aantal medewerkers en de aard van de activiteiten van de medewerkers.

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 ex. 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, teamleader

Mission (but de la fonction)

Motiver les collaborateurs, coordonner et accompagner les activités du service afin de garantir la qualité et la 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
- Être 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 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
- Être 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 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 » préparé le paiement (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 remboursé aux clients ainsi que des indemnités
- ✗ « sinistres » ^{recueils} revues 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)

Exécuter les enregistrements comptables, faire le reporting financier simple et contrôler la comptabilité se 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'avoir 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

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)

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
- Entretien des 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, 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)

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

Domaines de résultat (responsabilités)

- Exécuter plusieurs tâches similaires, par ex :
 - 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 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) concerné(e)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 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 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 ex:

- Trier du matériel/des documents
- Distribuer du matériel/des documents (par ex. Distribution postale interne/externe) et scanning de 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 document d'informations, les présentations powerpoint, l'organisation logistique, tenir les ~~notules~~ ^{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 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 ex. 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 Techniques

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 inhérent 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 Techniques

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

PC 307	Funcie inventarislijst	Inventaire des fonctions	07/2016
	Nederlands (m/v)	Français (f/m)	klasse/classe
A1	Onderhoudsmedewerker	Collaborateur Entretien	1
SS4	Medewerker archief/klassement	Collaborateur archives/classement	1
ICT3	Operator	Opérateur	2
SS2	Administratief bediende A	Employé administratif A	2
SS7	Telefoniste/Receptionist	Téléphoniste/Réceptionniste	2
FIN1	Medewerker operationele boekhouding	Collaborateur comptabilité opérationnelle	3
FIN2	Medewerker algemene boekhouder	Collaborateur comptabilité générale	3
ICT2	Medewerker helpdesk	Collaborateur helpdesk	3
SS3	Administratief bediende B	Employé administratif B	3
SS6	Afdelingsassistent	Assistant de département	3
FIN3	Boekhouder	Comptable	4
ICT1	Technisch analist	Analyste technique	4
SS1	Medewerker personeelszaken	Collaborateur service du personnel	4
SS5	Directieassistent	Assistant de direction	4
TECH1	Schadebeheerder	Gestionnaire sinistres	4
TECH2	Productiebeheerder	Gestionnaire production	4
A2	Diensthooft	Chef de service	5
COM1	Accountmanager	Account Manager	5
SS8	Medewerker legal	Collaborateur Legal	5
A3	Regioverantwoordelijke	Responsable régional	6
FIN4	Compliance officer	Compliance Officer	6
TECH3	Risk consultant	Risk consultant	6
A4	Regioverantwoordelijke meerdere kantoren	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.

Annex 1: functieniveau matrix voor de makelarij en verzekeringsagentschappen - PC 307

	Klasse 1	Klasse 2
Voorbeeldfuncties	<ul style="list-style-type: none"> • A1 onderhoudsmedewerker • SS4 medewerker archief/klassament 	<ul style="list-style-type: none"> • ICT3 operator • SS7 telefonist-receptionist, • SS2 administratief bediende A
Kennis	<ul style="list-style-type: none"> • Bezit praktische basiskennis. • Geen specifieke vakopleiding vereist. Opleiding in de reële bedrijfssituatie volstaat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bezit enige geschoolde kennis. • Een specifieke beroepsopleiding is noodzakelijk. Via ervaring wordt de bedrijfsspecifieke kennis opgebouwd.
Autonomie	<ul style="list-style-type: none"> • Taken zijn duidelijk gesteld. Er is geen tot weinige vrijheid inzake de wijze van uitvoering. • De werkzaamheden worden gecontroleerd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachten zijn duidelijk gesteld. Maakt keuzes binnen strikte procedures. • Werkt volledig volgens mondelinge instructies/procedure en controle op basis van tussenresultaten.
Complexiteit	<ul style="list-style-type: none"> • Behandelt concrete, steeds terugkerende problemen. • Routinematige probleembehandeling: lost problemen op door gebruik te maken van strikte instructies en regels. 	<ul style="list-style-type: none"> • Behandelt concrete, gelijkaardige problemen en vragen binnen een duidelijk afgelijnd takenpakket. • Vergelijkende probleembehandeling: lost problemen op adhv voorschriften en maakt keuzes uit gekende oplossingsaanpak.
Verantwoordelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> • Fouten in de taakvervulling verstoren beperkt de interne werkprocessen van anderen. • De bijdrage van de functie is van werkverplichtende aard voor de interne werkzaamheden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fouten zijn niet onmiddellijk waarneembaar en kunnen leiden tot tijdverlies, geldverlies of imagoverlies. • De bijdrage van de functie is operationeel.
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft voornamelijk mondelinge contacten met interne medewerkers. Contacten met externen blijven oppervlakkig. • Signaleert voornamelijk concrete vaststellingen en problemen in. 	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft mondelinge en routinematige schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen. • Informeert betrokkenen en belanghebbenden inzake de stand van zaken en eventuele problemen.
Leiding geven	<ul style="list-style-type: none"> • Niet van toepassing 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet van toepassing

	Klasse 3	Klasse 4
Voorbeeldfuncties	<ul style="list-style-type: none"> • FIN1 medewerker algemene boekhouding • FIN2 medewerker operationele boekhouding • ICT2 medewerker helpdesk • SS3 administratief bediende B • SS6 afdelingsassistent 	<ul style="list-style-type: none"> • ICT1 Technisch analist • FIN3 boekhouder • SS1 medewerker personeelszaken • SS5 directieassistent • TECH1 schadebeheerder • TECH2 productiebeheerder
Kennis	<ul style="list-style-type: none"> • Bezit theoretische en praktische kennis mbt het eigen vakgebied. • Periodieke bijscholing is vereist. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bezit theoretische en grondige praktische kennis van het eigen vakgebied • Permanente bijkomende vorming is vereist.
Autonomie	<ul style="list-style-type: none"> • Doelstellingen zijn duidelijk gesteld. Neemt beslissingen binnen een duidelijk duidelijk kader. • Wordt gecontroleerd en beoordeeld op basis van het eindresultaat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Doelstellingen zijn mede voorbereid. Neemt beslissingen binnen een ruimer kader. • Wordt voornamelijk gecontroleerd en beoordeeld op grond van de realisatie van vooraf gestelde doelstellingen.
Complexiteit	<ul style="list-style-type: none"> • Behandelt minder concrete en regelmatig wisselende problemen en vragen binnen een afgelijnde opdracht. • Pragmatische probleembehandeling; behandelt problemen vanuit de beheersing van een vakgebied op grond van door ervaring verkregen inzichten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Behandelt concrete en abstracte problemen en vragen binnen een gedefinieerde doelstelling. • Afgewende probleembehandeling; behandelt problemen dmv het analyseren, interpreteren van situaties en het ontwikkelen binnen gestelde normen van oplossingen.
Verantwoordelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> • Fouten hebben duidelijke consequenties op vlak van tijd, geld- en/of imagooverlies. • De toegevoegde waarde van de functie situeert zich in de (interne en externe) klantentevredenheid dankzij het op kwalitatieve wijze afhandelen van opdrachten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Foutieve beslissingen en adviezen kunnen leiden tot aanzienlijk tijds-, geld- en/of imagooverlies. • De toegevoegde waarde van de functie situeert zich op het nemen van beslissingen of verstrekken van adviezen (intern/extern) die op korte termijn een positief effect hebben.
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen. • Informeert en overlegt inzake de stand van zaken en eventuele concrete zaken. 	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft diepgaande mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen. • Informeert, overlegt met contactpersonen met het oog op het veranderen van opinies.
Leiding geven	<ul style="list-style-type: none"> • Niet van toepassing 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet van toepassing

	Klasse 5	Klasse 6	Klasse 7
Voorbeeldfuncties	<ul style="list-style-type: none"> • A2 diensthoofd • COM1 accountantmanager • SS8 medewerker legal 	<ul style="list-style-type: none"> • A3 regioverantwoordelijke • FIN4 compliance Officer • TECH 3 risk consultant 	<ul style="list-style-type: none"> • A4 regioverantwoordelijke meerdere kantoren
Klasse en Typering klasse	<p>Klasse 5: Functies die verantwoordelijk zijn voor de coördinatie en de realisatie van de doelstellingen van een professioneel, gespecialiseerd proces onder toezicht van diensthoofd.</p> <p>Ruime vrijheid; breed kennisdomein; grote actieradius. Hebben een rol in het voorzien van werkkaders.</p> <p>Vereiste ervaring: 8 jaar</p>	<p>Klasse 6: Functies die verantwoordelijk zijn voor de coördinatie en de realisatie van de doelstellingen van een professioneel, gespecialiseerd proces.</p> <p>Ruime vrijheid; breed kennisdomein; grote actieradius. Hebben een rol in het voorzien van werkkaders.</p> <p>Vereiste ervaring: 8 jaar</p>	<p>Klasse 7: Functies verantwoordelijk voor het aansturen van een werkproces. Ze ondersteunen de realisatie van de strategie van het eigen werkproces of afdeling.</p> <p>Formuleren verbeteringsvoorstellen, ontwerpen en beslissen over innoverende oplossingen op maat van het eigen werkproces of afdeling.</p> <p>Vereiste ervaring: 11 jaar</p>
Kennis	<ul style="list-style-type: none"> • Bezit theoretische kennis en professionele praktische kennis mbt het eigen vakgebied. Kennis hebben van andere vakgebieden. • Permanente bijscholing en zelfstudie, ook in de aanverwante domeinen. 		
Autonomie	<ul style="list-style-type: none"> • Doelstellingen zijn mede gesteld. Stelt eigen prioriteiten en deze van anderen. • Wordt beoordeeld op grond van de samen bepaalde doelstellingen. 		
Complexiteit	<ul style="list-style-type: none"> • Behandelt vragen/problemen in het kader van meerdere gelijkaardige doelstellingen • Afwegende probleembehandeling: behandelt problemen door middel van het analyseren, interpreteren van situaties in verschillende domeinen en het ontwikkelen van oplossingen. 		
Verantwoordelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> • Fouten hebben duidelijke consequenties op vlak van tijd geld- en/of imagooverlies. • De toegevoegde waarde van de functie situeert zich op het nemen van beslissingen of verstrekken van adviezen (intern/extern) die op korte en middellange termijn een positief effect hebben. 		
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft diepgaande mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen met bijzondere aandacht voor de technische en interpersoonlijke aspecten. • Informeert, overlegt en onderhandelt met contactpersonen met het oog op het veranderen van opinies. 		
Leiding geven	<ul style="list-style-type: none"> • Kan van toepassing zijn 		

Annexe 1 : matrice des niveaux de fonctions pour les entreprises de courtage et agences d'assurances - CP 307

	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. • Travail selon des instructions/procédures orales ; le contrôle se fait sur base de résultats intermédiaires.
Autonomie	<ul style="list-style-type: none"> • Les tâches sont clairement définies. Il n'y a 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. • Travail selon des instructions/procédures orales ; le contrôle se fait sur base de résultats intermédiaires.
Complexité	<ul style="list-style-type: none"> • Traitement 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"> • Traitement 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 internes. 	<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.
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 • FIN3 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 claire. • Est contrôlé et évalué sur 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 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 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. 	<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.
Communication	<ul style="list-style-type: none"> • A des contacts verbaux et écrits avec des personnes internes et externes. • Informe et se concerta 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 concerta avec des personnes de contact en vue de modifier des opinions.
Diriger	<ul style="list-style-type: none"> • Pas d'application 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 legal 	<ul style="list-style-type: none"> • A3 responsable regional • 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 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 les problèmes à partir de l'analyse et de l'interprétation des situations et par le développement de solutions dans des 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 concerta et négocie avec des personnes de contact en vue de modifier des opinions. 		
Diriger	<ul style="list-style-type: none"> • Peut être d'application. 		

UITVOERINGSPERSONEEL

JAREN ERVARING	CATEGORIE			
	1	2	3	4
	Normale aanvang : 3 jaar ervaring	Normale aanvang : 4 jaar ervaring	Normale aanvang : 6 jaar ervaring	Normale aanvang : 8 jaar ervaring
Studenten	1.152,51			
0	1.302,96	1.376,14	1.457,72	1.526,05
1	1.378,19	1.455,68	1.533,18	1.605,11
2	1.453,41	1.535,21	1.612,61	1.688,32
3	1.528,64	1.598,84	1.696,21	1.775,90
4	1.546,68	1.614,74	1.713,45	1.794,35
5	1.564,97	1.638,64	1.730,67	1.812,78
6	1.583,47	1.662,84	1.747,92	1.831,23
7	1.605,29	1.687,41	1.773,78	1.849,68
8	1.627,44	1.710,73	1.800,02	1.868,11
9	1.649,87	1.734,31	1.826,69	1.904,99
10	1.674,28	1.758,27	1.853,71	1.942,60
11	1.699,01	1.784,28	1.881,17	1.990,56
12	1.720,78	1.810,69	1.909,01	2.039,73
13	1.742,85	1.833,93	1.946,73	2.090,11
14	1.761,73	1.857,45	1.975,55	2.141,77
15	1.780,87	1.877,60	2.014,58	2.184,14
16	1.798,43	1.897,98	2.044,43	2.227,31
17	1.816,20	1.916,73	2.064,64	2.271,41
18	1.825,14	1.926,20	2.085,06	2.305,09
19	1.834,14	1.935,72	2.105,66	2.339,30
20	1.843,18	1.945,26	2.126,49	2.374,05
21	1.852,31	1.954,89	2.147,50	2.397,51
22	1.861,43	1.964,53	2.168,71	2.421,29
23	1.876,12	1.974,22	2.190,20	2.445,25
24	1.876,12	1.993,71	2.211,84	2.469,43
25	1.889,09	1.993,71	2.233,73	2.493,89
26	1.889,09	2.013,42	2.255,82	2.518,61
27	1.902,17	2.013,42	2.255,82	2.543,56
28	1.902,17	2.033,34	2.278,14	2.593,94
29	1.913,44	2.033,34	2.278,14	2.593,94
30	1.913,44	2.053,40	2.300,67	2.626,07
31	1.924,75	2.053,40	2.300,67	2.626,07
32	1.924,75	2.073,71	2.323,44	2.654,66
33	1.934,28	2.073,71	2.323,44	2.654,66
34	1.934,28	2.094,21	2.346,45	2.683,62
35	1.943,82	2.094,21	2.346,45	2.683,62
36	1.943,82	2.114,90	2.369,65	2.712,90
37	1.953,40	2.114,90	2.369,65	2.712,90
38	1.953,40	2.135,82	2.393,12	2.739,77
39	1.963,05	2.135,82	2.393,12	2.739,77
40	1.963,05	2.156,95	2.416,78	2.766,92
41	1.972,75	2.156,95	2.416,78	2.766,92
42	1.972,75	2.178,26	2.440,71	2.794,36
43	1.982,47	2.178,26	2.440,71	2.794,36
44	1.982,47	2.199,79	2.464,88	2.822,06
45	1.992,29	2.199,79	2.464,88	2.822,06
46	1.992,29	2.221,58	2.489,32	2.850,03
47	2.002,12	2.221,58	2.489,32	2.850,03

UITVOERINGSTAFPERSONEEL

JAREN ERVARING	CATEGORIE		
	Lager kader	Midden kader	Hoger kader
	Normale aanvang : 8 jaar ervaring	Normale aanvang : 8 jaar ervaring	Normale aanvang : 11 jaar ervaring
0	1.598,41	1.753,38	2.420,37
1	1.638,77	1.797,72	2.481,81
2	1.680,16	1.843,19	2.544,83
3	1.722,64	1.889,85	2.609,47
4	1.771,17	1.943,15	2.690,27
5	1.819,68	1.996,46	2.771,06
6	1.868,23	2.049,78	2.851,87
7	1.916,75	2.103,08	2.932,65
8	1.965,29	2.156,39	3.013,44
9	2.048,82	2.240,20	3.094,25
10	2.132,58	2.323,62	3.175,03
11	2.216,30	2.407,35	3.255,83
12	2.299,94	2.491,02	3.327,54
13	2.383,62	2.574,86	3.399,18
14	2.467,24	2.658,54	3.471,10
15	2.550,94	2.742,13	3.542,77
16	2.634,70	2.825,88	3.614,47
17	2.718,36	2.909,62	3.686,28
18	2.802,04	2.993,27	3.757,97
19	2.802,04	2.993,27	3.829,59
20	2.802,04	2.993,27	3.901,23
21	2.802,04	2.993,27	3.973,13
22	2.802,04	2.993,27	3.973,13
23	2.802,04	2.993,27	3.973,13
24	2.802,04	2.993,27	3.973,13
25	2.802,04	2.993,27	3.973,13
26	2.802,04	2.993,27	3.973,13
27	2.802,04	2.993,27	3.973,13
28	2.802,04	2.993,27	3.973,13
29	2.802,04	2.993,27	3.973,13
30	2.802,04	2.993,27	3.973,13
31	2.802,04	2.993,27	3.973,13
32	2.802,04	2.993,27	3.973,13
33	2.802,04	2.993,27	3.973,13
34	2.802,04	2.993,27	3.973,13
35	2.802,04	2.993,27	3.973,13
36	2.802,04	2.993,27	3.973,13
37	2.802,04	2.993,27	3.973,13
38	2.802,04	2.993,27	3.973,13
39	2.802,04	2.993,27	3.973,13
40	2.802,04	2.993,27	3.973,13
41	2.802,04	2.993,27	3.973,13
42	2.802,04	2.993,27	3.973,13
43	2.802,04	2.993,27	3.973,13
44	2.802,04	2.993,27	3.973,13
45	2.802,04	2.993,27	3.973,13
46	2.802,04	2.993,27	3.973,13
47	2.802,04	2.993,27	3.973,13

PERSONNEL D'EXECUTION

ANNEES EXPERIENCE	CATEGORIE			
	1	2	3	4
	Début normal : 3 années d'expérience	Début normal : 4 années d'expérience	Début normal : 6 années d'expérience	Début normal : 8 années d'expérience
Etudiants	1.152,51			
0	1.302,96	1.376,14	1.457,72	1.526,05
1	1.378,19	1.455,68	1.533,18	1.605,11
2	1.453,41	1.535,21	1.612,61	1.688,32
3	1.528,64	1.598,84	1.696,21	1.775,90
4	1.546,68	1.614,74	1.713,45	1.794,35
5	1.564,97	1.638,64	1.730,67	1.812,78
6	1.583,47	1.662,84	1.747,92	1.831,23
7	1.605,29	1.687,41	1.773,78	1.849,68
8	1.627,44	1.710,73	1.800,02	1.868,11
9	1.649,87	1.734,31	1.826,69	1.904,99
10	1.674,28	1.758,27	1.853,71	1.942,60
11	1.699,01	1.784,28	1.881,17	1.990,56
12	1.720,78	1.810,69	1.909,01	2.039,73
13	1.742,85	1.833,93	1.946,73	2.090,11
14	1.761,73	1.857,45	1.975,55	2.141,77
15	1.780,87	1.877,60	2.014,58	2.184,14
16	1.798,43	1.897,98	2.044,43	2.227,31
17	1.816,20	1.916,73	2.064,64	2.271,41
18	1.825,14	1.926,20	2.085,06	2.305,09
19	1.834,14	1.935,72	2.105,66	2.339,30
20	1.843,18	1.945,26	2.126,49	2.374,05
21	1.852,31	1.954,89	2.147,50	2.397,51
22	1.861,43	1.964,53	2.168,71	2.421,29
23	1.876,12	1.974,22	2.190,20	2.445,25
24	1.876,12	1.993,71	2.211,84	2.469,43
25	1.889,09	1.993,71	2.233,73	2.493,89
26	1.889,09	2.013,42	2.255,82	2.518,61
27	1.902,17	2.013,42	2.255,82	2.543,56
28	1.902,17	2.033,34	2.278,14	2.593,94
29	1.913,44	2.033,34	2.278,14	2.593,94
30	1.913,44	2.053,40	2.300,67	2.626,07
31	1.924,75	2.053,40	2.300,67	2.626,07
32	1.924,75	2.073,71	2.323,44	2.654,66
33	1.934,28	2.073,71	2.323,44	2.654,66
34	1.934,28	2.094,21	2.346,45	2.683,62
35	1.943,82	2.094,21	2.346,45	2.683,62
36	1.943,82	2.114,90	2.369,65	2.712,90
37	1.953,40	2.114,90	2.369,65	2.712,90
38	1.953,40	2.135,82	2.393,12	2.739,77
39	1.963,05	2.135,82	2.393,12	2.739,77
40	1.963,05	2.156,95	2.416,78	2.766,92
41	1.972,75	2.156,95	2.416,78	2.766,92
42	1.972,75	2.178,26	2.440,71	2.794,36
43	1.982,47	2.178,26	2.440,71	2.794,36
44	1.982,47	2.199,79	2.464,88	2.822,06
45	1.992,29	2.199,79	2.464,88	2.822,06
46	1.992,29	2.221,58	2.489,32	2.850,03
47	2.002,12	2.221,58	2.489,32	2.850,03

PERSONNEL D'EXECUTION DIRIGEANT

ANNEES EXPERIENCE	CATEGORIE		
	Cadre inférieur	Cadre moyen	Cadre supérieur
	Début normal : 8 années d'expérience	Début normal : 8 années d'expérience	Début normal : 11 années d'expérience
0	1.598,41	1.753,38	2.420,37
1	1.638,77	1.797,72	2.481,81
2	1.680,16	1.843,19	2.544,83
3	1.722,64	1.889,85	2.609,47
4	1.771,17	1.943,15	2.690,27
5	1.819,68	1.996,46	2.771,06
6	1.868,23	2.049,78	2.851,87
7	1.916,75	2.103,08	2.932,65
8	1.965,29	2.156,39	3.013,44
9	2.048,82	2.240,20	3.094,25
10	2.132,58	2.323,62	3.175,03
11	2.216,30	2.407,35	3.255,83
12	2.299,94	2.491,02	3.327,54
13	2.383,62	2.574,86	3.399,18
14	2.467,24	2.658,54	3.471,10
15	2.550,94	2.742,13	3.542,77
16	2.634,70	2.825,88	3.614,47
17	2.718,36	2.909,62	3.686,28
18	2.802,04	2.993,27	3.757,97
19	2.802,04	2.993,27	3.829,59
20	2.802,04	2.993,27	3.901,23
21	2.802,04	2.993,27	3.973,13
22	2.802,04	2.993,27	3.973,13
23	2.802,04	2.993,27	3.973,13
24	2.802,04	2.993,27	3.973,13
25	2.802,04	2.993,27	3.973,13
26	2.802,04	2.993,27	3.973,13
27	2.802,04	2.993,27	3.973,13
28	2.802,04	2.993,27	3.973,13
29	2.802,04	2.993,27	3.973,13
30	2.802,04	2.993,27	3.973,13
31	2.802,04	2.993,27	3.973,13
32	2.802,04	2.993,27	3.973,13
33	2.802,04	2.993,27	3.973,13
34	2.802,04	2.993,27	3.973,13
35	2.802,04	2.993,27	3.973,13
36	2.802,04	2.993,27	3.973,13
37	2.802,04	2.993,27	3.973,13
38	2.802,04	2.993,27	3.973,13
39	2.802,04	2.993,27	3.973,13
40	2.802,04	2.993,27	3.973,13
41	2.802,04	2.993,27	3.973,13
42	2.802,04	2.993,27	3.973,13
43	2.802,04	2.993,27	3.973,13
44	2.802,04	2.993,27	3.973,13
45	2.802,04	2.993,27	3.973,13
46	2.802,04	2.993,27	3.973,13
47	2.802,04	2.993,27	3.973,13