

---

**CENTRE D'ETUDES  
ET DE RECHERCHES  
SUR LES QUALIFICATIONS**

---

**LES GRANDES CARACTERISTIQUES DE LA FORMATION  
PROFESSIONNELLE DES EMPLOYES DE BANQUE ET  
D'ASSURANCES EN RFA**

*- Rapport de mission -*

**Martine MOEBUS**

---

**FORMATION - QUALIFICATION - EMPLOI  
DOCUMENTS DE TRAVAIL**

---

**LES GRANDES CARACTERISTIQUES DE LA FORMATION  
PROFESSIONNELLE DES EMPLOYES DE BANQUE ET  
D'ASSURANCES EN RFA**

*- Rapport de mission -*

**Martine MOEBUS**

**PRIX : 70 F.**

**Avril 1989**

## AVANT PROPOS

En RFA comme en France, la place accordée à la formation professionnelle initiale et continue dans les politiques éducatives ne cesse de croître au point qu'elle est actuellement considérée comme un des enjeux essentiels des évolutions économiques et sociales dans nos deux pays. Les travaux qui lui sont consacrés en témoignent.

Conscients de l'intérêt d'un rapprochement entre la RFA et la France dans ce domaine, le Bundesinstitut für Berufsbildung et le CEREQ ont entrepris depuis plusieurs mois de renforcer leurs liens en mettant en oeuvre différentes formes de coopération. Parmi celles-ci, une des plus fructueuses sera très certainement constituée par les échanges de collaborateurs d'ores et déjà entrepris entre nos deux organismes. Ces échanges contribueront en effet à améliorer la connaissance mutuelle de nos systèmes de formation.

C'est dans ce cadre que le Bundesinstitut für Berufsbildung a accueilli en mars-avril 1988 Martine Möbus du CEREQ pour lui permettre d'étudier sur le terrain la formation professionnelle des personnels de la banque et de l'assurance dans la perspective d'une comparaison France - RFA. Parallèlement aux approches plus globales généralement menées, ce type d'analyse, centrée sur une activité spécifique, devrait permettre de saisir de façon plus concrète la réalité des formations mises en oeuvre.



Hermann SCHMIDT

Secrétaire général du Bundesinstitut  
für Berufsbildung (Institut fédéral  
de la formation professionnelle)

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une mission effectuée du 21 mars au 8 avril 1988 en République fédérale d'Allemagne dans le cadre de l'échange entre le Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) et le CEREQ, mission organisée par la Carl Duisberg Gesellschaft sur un financement du Ministère fédéral allemand de la formation et des sciences.

Je remercie de leur accueil et de l'aide qu'ils ont bien voulu m'apporter :

- Les collaborateurs de la Carl Duisberg Gesellschaft
- Les collaborateurs du BIBB
- Les différents interlocuteurs rencontrés dans les entreprises visitées, à la fédération patronale des banques privées (Arbeitgeberverband der privaten Banken), à l'organisation des caisses d'épargne (Deutscher Sparkassen- und Giroverband), au syndicat du commerce, des banques et des assurances (Gewerkschaft Handel, Banken, Versicherungen) du DGB, et les enseignants de l'école professionnelle de Berlin (Oberstufenzentrum Berlin).

## **SOMMAIRE**

<b>Introduction</b>	<b>5</b>
<b>Le cadre général</b>	<b>7</b>
La dualité des lieux de formation : éléments historiques	7
La loi de 1969 sur la formation professionnelle	9
<b>L'élaboration des règlements de formation en entreprise et des plans cadres scolaires</b>	<b>11</b>
Le processus d'élaboration	11
Les enjeux des réformes	16
<b>Le déroulement de la formation</b>	<b>21</b>
Eléments statistiques	21
La formation en entreprise	24
L'école professionnelle	27
Les points de liaison entreprises - écoles	29
Les résultats	30
<b>Conclusion</b>	<b>35</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>39</b>
<b>Annexes</b>	<b>41</b>
1. La qualification des formateurs en entreprise	41
2. La composition des différentes commissions	43
3. Le décret réglementant la formation des employés de banque et le plan cadre scolaire (présentation générale)	45
Le décret réglementant la formation des employés d'assurances et le plan cadre scolaire (présentation générale et extrait)	57
Exemple d'un plan de formation individuel établi par une compagnie d'assurance	70

## INTRODUCTION

Le système dual de formation professionnelle de la République fédérale d'Allemagne fait actuellement l'objet en France d'une attention toute particulière du fait de la plus grande efficacité qu'il semble démontrer sur le plan de l'insertion professionnelle des jeunes. Nombreux sont ceux qui pensent en France que ces résultats sont dus à la plus grande implication des entreprises allemandes dans le déroulement de la formation professionnelle, celle-ci étant principalement assurée dans notre pays par le système scolaire.

Le secteur français des banques et des assurances constitue à cet égard un cas assez particulier dans la mesure où la formation professionnelle de ses salariés lui incombe. Bien qu'il ne faille pas négliger le rôle de l'école publique dans le cadre de l'alternance en RFA, on peut donc considérer que la formation professionnelle des employés de banque et d'assurances est assurée par des acteurs analogues dans les deux pays. Le facteur classique de différenciation des systèmes allemands et français - prépondérance du rôle de l'entreprise dans un cas, de l'école dans l'autre - étant a priori quasiment écarté, la comparaison de leurs résultats respectifs en semble facilitée. Dans cette perspective, le CEREQ a entrepris l'étude de la formation professionnelle dans les secteurs des banques et d'assurances en France et en RFA.

Mon séjour en RFA avait pour objet de recueillir les informations indispensables à cette étude sur la base d'une recherche documentaire et d'entretiens avec les responsables concernés, en articulant cette collecte autour de quatre axes :

- Les bases institutionnelles de la formation professionnelle des employés de banque et d'assurances : définition du cadre législatif et réglementaire et des instances qui participent à son élaboration et à sa réforme.
- La structure de la formation, son contenu et les objectifs qu'elle s'assigne.
- Son déroulement : lieux de formation et financement.
- Son efficacité : définition des conditions d'insertion professionnelle des jeunes formés et de leurs possibilités de carrière.

La courte durée de mon séjour ne m'a pas permis de faire un tour complet de ces questions. J'ai donc dû procéder à des choix et ce rapport ne prétend pas à l'exhaustivité <sup>1</sup>. Le cadre général de la formation duale en RFA sera abordé assez rapidement, d'autant que l'étude de comparaison internationale du secteur du bâtiment m'avait donné l'occasion, préalablement à cette mission, d'étudier le système dans son ensemble (M. MOEBUS, JM. GRANDO, 1988). Je m'attacherai principalement dans ce rapport :

- au processus d'élaboration de la formation, à sa structure et son contenu. Pour ce faire, je m'appuierai sur mes entretiens avec les experts du BIBB ;

- à l'application de la formation, c'est-à-dire son déroulement dans l'entreprise et à l'école professionnelle publique. Je mettrai alors à profit les informations recueillies auprès des responsables de formation des entreprises visitées, des organisations patronales et syndicales ainsi qu'auprès d'un enseignant de l'école professionnelle de Berlin.

Je terminerai par quelques réflexions que m'ont inspirées ces différents entretiens. Elles porteront sur les principes présidant à l'élaboration des règlements de formation et l'importance du rôle qu'y jouent les partenaires sociaux.

---

<sup>1</sup> -La formation professionnelle des employés de banques occupe une place prépondérante dans ce rapport. Des informations complémentaires concernant la formation dans le secteur des assurances seront apportées lors de l'étude comparative.

## LE CADRE GENERAL

### La dualité des lieux de formation : éléments historiques

Si la dualité des lieux de formation professionnelle en RFA est généralement connue, le fait qu'elle se soit constituée progressivement et sur plus d'un siècle est rarement évoqué alors qu'il explique à bien des égards la complexité des rouages institutionnels sur lesquels repose le système dual. Sans procéder à une véritable rétrospective, je rappellerai donc ici les principales étapes de l'histoire de l'alternance en Allemagne en privilégiant les formations conduisant aux métiers tertiaires et en faisant ressortir la place tenue par l'Etat dans la formation professionnelle suivant les différents régimes politiques qui se sont succédé (Horlebein, 1987).

Dans les métiers du commerce et de la banque, le mode de formation par apprentissage remonte au moyen-âge. Le jeune apprenti, issu de milieux aisés, devait payer sa formation dont le maître d'apprentissage fixait la durée - entre 4 et 7 ans - et le contenu (Burgard, 1988). L'alternance de la formation proprement dite dans les métiers tertiaires s'est constituée au cours du 19ème siècle avec la création des premières écoles de formation continue reposant le plus souvent sur l'initiative privée et dont la fréquentation par les apprentis n'était pas obligatoire. Elles avaient surtout pour objet d'élever le niveau de connaissances générales des futurs employés. Jusqu'à la fin du 19ème siècle règne une très grande hétérogénéité des formations dispensées dans les entreprises, liée aux particularités régionales et renforcée par une absence de réglementation générale et la non-intervention de l'Etat.

A la fin du 19ème siècle, la création des grandes banques, amenées à remplacer progressivement les banquiers privés, entraîne une augmentation massive des effectifs - ils passent de 15000 en 1875 à 228 000 en 1925 -. Parallèlement, les premières formes de rationalisation du travail apparaissent, engendrant un nouveau type de salariat de la banque (Burgard, 1988). La fréquentation par les apprentis d'un établissement scolaire devient obligatoire dans certains états. De leur côté, les organisations professionnelles patronales s'engagent à ce que l'apprentissage fasse l'objet d'un contrat écrit.

Après la première guerre mondiale, malgré les dispositions inscrites dans la constitution de la république de Weimar quant au contrôle par l'Etat de l'ensemble du système scolaire et malgré les luttes engagées par les syndicats pour parvenir à une réglementation obligatoire et générale de la formation professionnelle, les pouvoirs publics ne parviennent pas, du fait de leur fragilité politique, à réaliser ces objectifs. De leur côté, les confédérations professionnelles s'organisent pour entreprendre l'uniformisation des contenus de formation dispensés en entreprise et mettre fin aux abus consécutifs à l'embauche massive d'apprentis des professions tertiaires, trop souvent considérés comme une main-d'oeuvre peu coûteuse



: en 1920 est signée la première convention collective relative à la formation des apprentis dans le secteur bancaire.

**Le régime national-socialiste**, en centralisant et contrôlant quantitativement et qualitativement la formation professionnelle, met un terme à l'ère de libéralisme qui caractérisait jusqu'alors l'alternance:

- A partir de 1938, tout jeune doit fréquenter obligatoirement un établissement scolaire jusqu'à l'âge de 18 ans. Des programmes de cours applicables à l'ensemble du Reich, dont celui destiné aux futurs employés de banque, sont élaborés. Ils comportent en outre des matières telles que l'éducation politique, servant de support à la propagande nationale-socialiste.

- Les règlements définissant les contenus des formations en entreprise sont désormais signés par le ministre du Reich des sciences, de l'éducation et de la formation populaire : c'est ainsi qu'en 1941 paraît le premier règlement de formation des apprentis employés de banque <sup>2</sup>.

- L'enregistrement des apprentis dans les chambres d'industrie et du commerce, également chargées de délivrer les titres, est rendu obligatoire sur la base d'un contrat-type d'apprentissage.

**Au lendemain de la seconde guerre mondiale**, la formation professionnelle en alternance repart sur de nouvelles bases. L'obligation générale de fréquenter un établissement scolaire jusqu'à 18 ans demeure, mais la compétence en matière d'éducation est attribuée aux Länder par la Loi fondamentale de la République fédérale en 1949.

Jusqu'en 1969, les confédérations patronales élaborent à nouveau elles-mêmes au sein d'une commission créée à l'initiative des Assemblées permanentes des chambres consulaires les règlements des formations dispensées en entreprise qui en fixent les contenus, la durée et la sanction par un examen. Ces règlements sont reconnus officiellement par l'Etat.

C'est en 1969, avec le vote de la loi sur la formation professionnelle, après dix années d'un débat à l'origine duquel se trouve un projet de réforme déposé par la confédération syndicale DGB (Koch, 1988), que l'Etat fédéral se voit véritablement investi de la mission de réglementer la formation professionnelle en entreprise.

---

<sup>2</sup> La profession d'employé d'assurances n'a fait l'objet que beaucoup plus tard d'une réglementation à part entière : en 1951 fut signé le premier texte relatif à la formation dans cette profession. Auparavant, la seule réglementation existante datait du régime national-socialiste et se limitait à définir les conditions d'examen (Berufsbildungswerk der Versicherungswirtschaft, 1974)

### La loi sur la formation professionnelle de 1969 (Berufsbildungsgesetz)

Les principaux apports de ce texte, complété par la loi de 1981 sur la promotion de la formation professionnelle (Berufsbildungsförderungsgesetz), sont les suivants :

- L'uniformisation des règlements de formation désormais applicables à l'ensemble des métiers appris dans le cadre du système dual sur tout le territoire : appellation de la profession apprise, durée, contenu et calendrier de la formation, aptitudes requises pour l'examen.<sup>3</sup>

- La définition des objectifs généraux assignés à toute formation en entreprise : une formation professionnelle de base la plus large possible, l'obtention de connaissances et de savoir-faire techniques permettant l'exercice d'une activité professionnelle qualifiée, et l'acquisition de l'expérience professionnelle indispensable à la pratique d'une profession.

- La mise en place des procédures d'élaboration des règlements de formation à laquelle seront amenés à participer l'ensemble des partenaires sociaux.

- La création de l'Institut fédéral de recherche sur la formation professionnelle devenu Institut fédéral de la formation professionnelle, où sont représentés l'Etat fédéral, les Länder et les partenaires sociaux et dont deux des tâches essentielles sont de participer à l'élaboration des règlements de formation et de mettre en oeuvre des recherches visant à adapter la formation professionnelle à l'évolution des emplois et à en définir les contenus et objectifs.

- La définition des critères auxquels doivent répondre les entreprises formatrices et les formateurs en entreprise <sup>4</sup>.

- La désignation des chambres consulaires en tant qu'instances chargées du contrôle de la formation en entreprise, de son développement et de sa sanction en leur confiant la mission d'organiser les examens et de délivrer les titres reconnus par l'Etat, par l'intermédiaire d'une commission de formation et de jury d'examen, créés en leur sein et composés de représentants des partenaires sociaux et de l'école professionnelle.

La loi de 1969 n'a pas d'incidence directe sur le rôle de l'école professionnelle puisqu'elle ne concerne que la partie de la formation se

---

<sup>3</sup> Cet effort d'uniformisation a accéléré le processus de rationalisation des formations, entrepris dans les années 50 et conduisant à réduire le nombre de métiers appris : de 900 en 1950, ils sont passés à 383 en 1988.

<sup>4</sup> Voir en annexe les principales dispositions concernant l'aptitude des formateurs.

déroulant en entreprise <sup>5</sup>. Elle suscitera cependant un mouvement de rapprochement entre école et entreprise qui se traduira par la signature en 1972 du protocole d'accord portant création de la commission de coordination entre l'Etat fédéral et les Länder. Cette commission, composée de représentants des ministères fédéraux compétents et des ministères de l'éducation des Länder est destinée à assurer l'harmonisation des programmes de formation des écoles et des entreprises. Par ailleurs, le protocole d'accord prévoit la création de réunions communes aux experts fédéraux et aux représentants des Länder pendant l'élaboration des formations.

Les différents dispositifs mis en place depuis 1969 ont créé une véritable dynamique qu'illustre également l'évolution récente du concept de qualification dans la formation professionnelle initiale. Ces différents points seront développés dans la partie suivante.

---

<sup>5</sup> - La loi de 1969 est fédérale car elle porte sur le contrat de formation signé entre une entreprise et un jeune, ce contrat relevant du droit du travail.

## **L'ELABORATION DES REGLEMENTS DE FORMATION EN ENTREPRISE ET DES PLANS CADRES SCOLAIRES**

Les professions de Bankkaufmann et de Versicherungskaufmann appartiennent aux 383 professions apprises (Ausbildungsberufe), actuellement reconnues par l'Etat, dans le cadre du système dual <sup>6</sup>. Aucune autre formation ne peut être dispensée par une entreprise aux jeunes de moins de 18 ans. Les titres délivrés à l'issue des formations conduisant à ces 383 professions agricoles, artisanales, industrielles et tertiaires donnent accès à un emploi d'ouvrier ou d'employé qualifié (ou de compagnon) dans la profession ou le métier appris.

Les professions apprises de Bankkaufmann et Versicherungskaufmann répondent à la dénomination de "monoprofessions" : chacune d'elles fait l'objet d'un règlement de formation en propre, contrairement par exemple aux métiers de la métallurgie, réunis dans une même réglementation portant sur 6 domaines d'activité et 16 spécialités, ou aux métiers du Bâtiment dont la formation en deux niveaux débouche sur quinze spécialités. Les formations de Bank- et Versicherungskaufmann ainsi conçues doivent permettre aux jeunes formés d'accéder à tous les services des instituts bancaires ou des compagnies d'assurances.

Après l'entrée en vigueur de la loi de 1969 sur la formation professionnelle, les contenus des formations d'employés de banques et d'assurances qui faisaient déjà l'objet d'une reconnaissance officielle, devaient être remaniées pour tenir compte des nouvelles dispositions législatives. Dans les deux cas, une première réforme eut lieu en 1973, trop tôt toutefois pour mettre en application le protocole d'accord intervenu entre l'Etat fédéral et les Länder portant sur l'harmonisation des contenus des enseignements dispensés à l'école professionnelle et dans les entreprises. C'est pourquoi un nouveau processus de réforme fut mis en oeuvre.

### **1. Le processus d'élaboration des règlements de formation: --**

Les principes de concertation et de consensus qui président à l'élaboration des règlements de formation en entreprise et à leur harmonisation avec les programmes scolaires ainsi que la répartition des compétences territoriales due à la structure politique fédérale ouest-allemande exigent la mise en place d'une série d'instances et des procédures relativement complexes.

---

<sup>6</sup> - Le concept de "anerkannter Ausbildungsberuf" est traduit dans l'étude du CEDEFOP (Münch, 1985) par "profession à formation reconnue". Dans les règlements de formation, ce sont en effet les professions sur lesquelles débouchent les formations qui font l'objet d'une reconnaissance officielle.

Au risque de schématiser, je m'efforcerai de les présenter de la manière la plus simple possible.

La refonte d'une formation <sup>7</sup> doit faire l'objet d'une demande présentée au ministre fédéral compétent. Le plus souvent, comme dans le cas des formations de la banque et de l'assurance, il s'agit du ministre de l'économie. L'initiative, sans être expressément définie dans les textes, vient en règle générale des organisations patronales ou syndicales. Quelle que soit l'origine de la démarche, les partenaires sociaux doivent être d'accord sur son principe. Si ce n'est pas le cas ou s'il s'avère que l'initiative est prématurée par rapport aux connaissances requises pour entamer une telle réforme, la Commission centrale du BIBB (Institut fédéral de la formation professionnelle) où sont représentés l'Etat fédéral, les Länder et les partenaires sociaux <sup>8</sup>, décide de la mise en oeuvre de travaux de recherche destinés à dresser un bilan de la situation.

Après accord des partenaires sociaux sur la nécessité d'une révision des contenus commence le processus d'élaboration du règlement de formation. Il comporte trois phases (voir schéma 1).

#### a La phase préliminaire

Cette phase débute par une réunion organisée par le ministre compétent à laquelle sont représentés le ministre fédéral de la formation et des sciences, les confédérations patronales et syndicales et la conférence permanente des ministres de l'éducation des Länder. Cette réunion a pour objet de définir les bases du futur projet de règlement : appellation de la profession, durée de la formation et lignes générales de sa structure et de son déroulement.

Le BIBB est alors chargé par le ministre fédéral compétent en collaboration avec les experts nommés par les partenaires sociaux d'élaborer un premier projet sur les bases définies par la réunion préliminaire. Ce projet affine la structure préalablement arrêtée et liste les connaissances et savoir-faire à dispenser en entreprise. Il est soumis aux organisations patronales et syndicales ainsi qu'à la Commission des Länder. Celle-ci, fonctionnant en sous-commission de la Commission centrale du BIBB, a pour mission de susciter l'harmonisation des programmes de formation de l'école professionnelle et de l'entreprise.

Le projet est ensuite présenté par le ministre fédéral de la formation et des sciences à la commission de coordination Etat fédéral - Länder, chargée du suivi de l'élaboration des programmes de formation en entreprise et à l'école professionnelle.

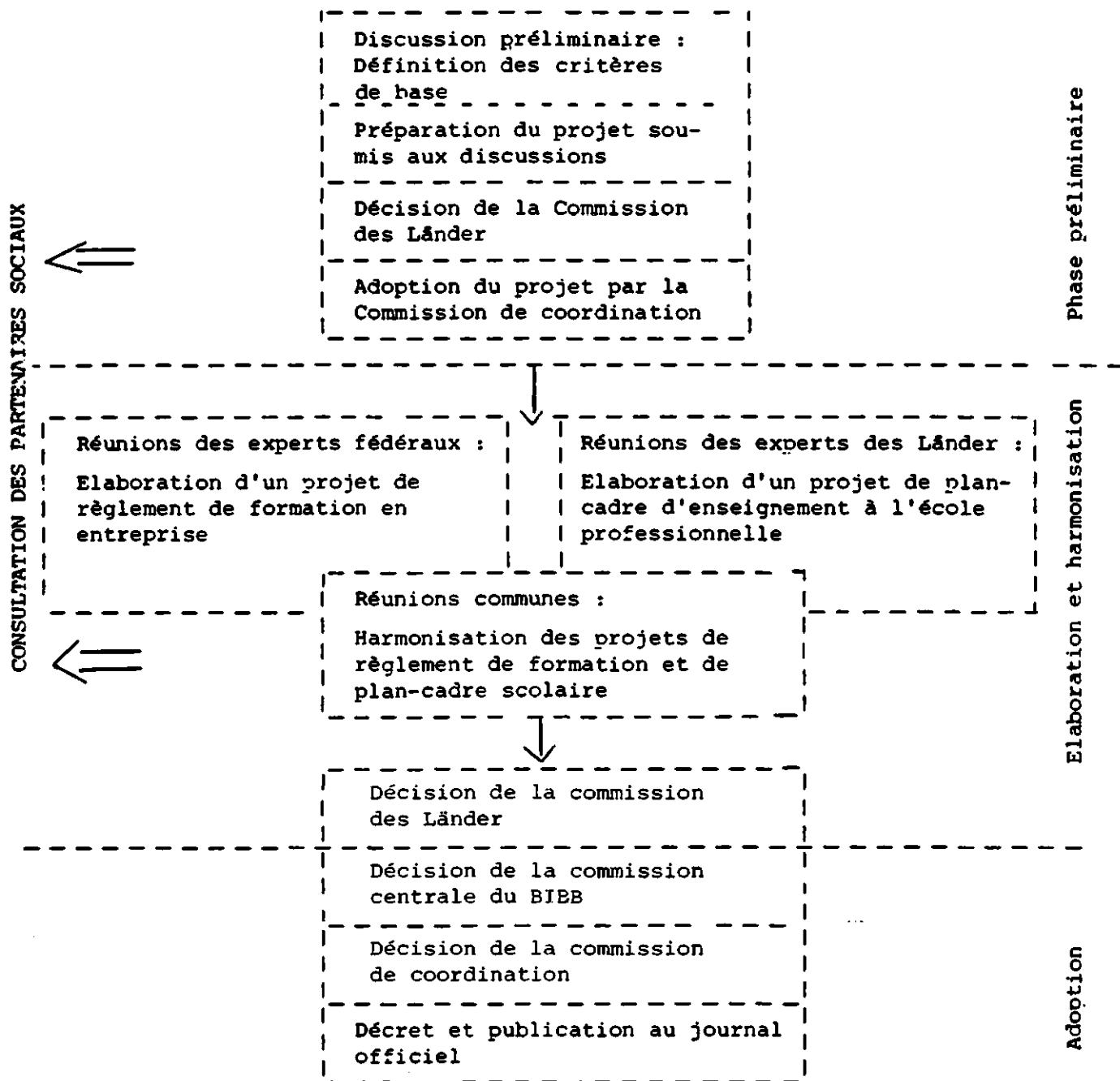
---

<sup>7</sup> - Ou la création d'une formation.

<sup>8</sup> - La composition des différentes commissions figure en annexe.

### Schema 1

Processus d'élaboration et d'harmonisation des règlements de formation en entreprise et de plans-cadres d'enseignement à l'école professionnelle.



Source : H. Benner, Ordnung der staatlich anerkannten Ausbildungsberufe, Berichte zur beruflichen Bildung, Heft 48, BIBB, 1982.

**b. La phase d'élaboration et d'harmonisation du travail des commissions**

Elle commence par la mise en place de deux types de commissions travaillant parallèlement :

**- Les réunions des experts fédéraux**

Elles ont pour objet la discussion et l'élaboration du règlement de formation en entreprise sur les bases du projet présenté par le BIBB.

**La structure-type d'un règlement de formation <sup>9</sup> (§ 25 de la loi de 1969) comporte :**

- . L'appellation de la profession apprise et sa reconnaissance officielle
- . La durée de la formation : minimum 2 ans, maximum 3 ans avec réduction possible de la durée par dérogation
- . Le profil de la profession apprise : liste des matières qui devront être obligatoirement dispensées
- . Le plan-cadre de formation :

Matières (contenu détaillé)	Connaissances et savoir-faire à dispenser <sup>10</sup>	Calendrier . semestres concernés ou . nombre d'heures
-----------------------------------	---	---

- . L'obligation pour l'entreprise d'élaborer un plan de formation sur la base du plan cadre
- . L'obligation pour l'apprenti de tenir un journal sur le déroulement de sa formation
- . Les aptitudes requises aux examens : détail et calendrier des épreuves

---

<sup>9</sup> Les règlements de formation en entreprise ainsi qu'une présentation générale des plans-cadres scolaires relatifs aux formations d'employés de banque et d'assurances figurent en annexe.

<sup>10</sup> Dans certains règlements de formation récemment adoptés, comme celui de la métallurgie, une autre formulation existe : les connaissances et savoir faire doivent être transmis en faisant appel aux capacités de planifier, exécuter et contrôler les tâches de façon autonome (voir infra).

Participent toujours à ces réunions les représentants du BIBB et les experts (au nombre de deux) désignés par les organisations patronales et syndicales en fonction de leur expérience pratique. A titre d'exemple, en ce qui concerne l'élaboration de l'actuelle formation de Bankkaufmann, entreprise en 1975 et définitivement adoptée le 8 février 1979, assistaient à la première réunion des experts fédéraux les représentants des ministères fédéraux de l'économie et de la formation et des sciences, du BIBB, des organisations patronales des banques privées, des caisses d'épargne et des mutuelles de crédit, du syndicat du commerce, des banques et des assurances de la confédération DGB, du syndicat allemand des employés/cadres, et des chambres d'industrie et du commerce <sup>11</sup>.

### **Les réunions des experts des Länder**

Convoquées dans les ministères de l'éducation des différents Länder, elles visent à définir les plans-cadres d'enseignement dispensés à l'école professionnelle.

Dans le cas des formations de la banque et de l'assurance, une première réunion générale eut lieu autour des programmes scolaires destinés aux employés de l'industrie, de la banque, des assurances et du commerce de gros et de détail, puis des sous-commissions par secteur ont été créées.

Les programmes-cadres scolaires comportent un tableau listant les contenus des enseignements techniques dispensés à l'école professionnelle qui se présente généralement de la manière suivante :

Matières enseignées	Objectifs visés	Contenus détaillés	Calendrier .Année  .Heures imparties

### **Les réunions communes aux experts fédéraux et aux représentants des Länder**

Elles ont pour objet l'étude comparée des règlements de formation en entreprise et des plans-cadres scolaires afin de les ajuster l'un à l'autre. Avant la dernière réunion commune, les organisations patronales et syndicales sont à nouveau consultées en tant que telles (non pas leurs experts qui siègent dans les commissions) afin que leurs avis et éventuelles propositions de modifications soient pris en compte et discutés lors de celle-ci.

---

<sup>11</sup> Les réunions ont été organisées dans différents lieux, BIBB ou sièges des organisations impliquées dans le processus.



### c. La phase de décision

Les partenaires sociaux et la commission des Länder sont consultés à la fin du processus d'élaboration. La commission des Länder transmet le règlement de formation en entreprise et le plan-cadre scolaire avec un avis à la commission centrale du BIBB qui procède à un vote.

Les projets sont ensuite présentés par le ministre fédéral de la formation et des sciences à la commission de coordination. Après décision, le règlement de formation en entreprise fait l'objet d'un décret signé par le ministre compétent qui aura au préalable consulté les ministres fédéraux de la justice et de la formation et des sciences.

Le plan-cadre scolaire est adopté par la conférence permanente des ministres de l'Education des Länder pour servir de base aux programmes spécifiques définis par les Länder.

## 2 - Les enjeux des réformes <sup>12</sup>

Les formations de Versicherungskaufmann et de Bankkaufmann (employés d'assurances et de banque qualifiés) ont fait l'objet de nouvelles réglementations en 1977 et 1979 afin notamment d'harmoniser les contenus et le calendrier des matières professionnelles dispensées en entreprise et à l'école. Ces réformes ont par ailleurs permis de remplacer le catalogue de contenus jugé trop général et trop abstrait par des définitions d'objectifs pédagogiques plus concrètes et plus orientées sur la pratique (Gewande, Löffler, 1985).

Autre raison avancée qui justifierait les réformes de 1977 et 1979 : les changements technico-organisationnels liés au rôle grandissant de l'informatique dans le travail des employés de banque et d'assurances. De la comparaison des textes de 1973 avec ceux de 1977 et 1979, il ressort que les contenus de formation en informatique n'ont pas été modifiés pour ce qui concerne la partie dispensée en entreprise. Par contre, ce sont les plans-cadres de formation scolaire qui innovent dans le domaine en programmant l'enseignement des principes de base de la technique informatique à l'école tandis que la formation en entreprise est surtout destinée à son application pratique et porte de fait sur la connaissance des systèmes utilisés.

---

<sup>12</sup> Le BIBB projette actuellement d'entreprendre une étude, consacrée à l'évolution des qualifications dans le secteur bancaire. Son objet sera de proposer l'élaboration d'une nouvelle réglementation et pourrait inclure une suggestion de rapprochement avec le secteur des assurances (Stiller, 1988).

Le rôle joué par l'informatique dans l'évolution des qualifications des employés de banque et d'assurances et les conséquences que ces innovations devraient entraîner sur les contenus de la formation sont des sujets controversés. Si l'on se réfère à l'étude que M. Baethge et H. Oberbeck (1986) consacrent à l'organisation du travail dans les banques et assurances et à l'évolution des qualifications de leurs employés, l'informatique tient certes une place importante dans l'évolution du travail mais deux autres conclusions méritent d'être relevées.

Les banques et les assurances ont connu au cours des vingt dernières années une transformation sensible de leurs activités liée à une diversification de leur clientèle et au nouveau type de services demandés. Ces secteurs sont passés d'une croissance quantitative à une croissance orientée sur la qualité et la personnalisation des services rendus. Simultanément, les organismes financiers ont dû faire face à une augmentation de la concurrence entre instituts, autrefois plus spécialisés par type de clientèle et à un mouvement de concentration du secteur. Ces changements économiques ont joué un rôle déterminant dans l'évolution des qualifications, dans la mesure où les instituts financiers ont le plus souvent renoncé à une division traditionnelle du travail par fonction (guichet, opérations de crédit ...) pour s'orienter vers une structuration de l'activité par groupe de clientèle. Ceci implique de la part des employés une extension de leur champ d'intervention.

L'autre apport de l'étude est de montrer que si les banques et assurances utilisent de plus en plus l'informatique ainsi que cela ressort de l'enquête du BIBB (Grünwald, 1984), cette utilisation peut être différemment corrélée au niveau de qualification des employés selon les stratégies adoptées par les différentes entreprises ou au sein même de chacune d'elles. L'informatique peut servir de soutien à l'activité ("computerunterstützte Tätigkeit") ou la guider complètement ("computergesteuerte Tätigkeit") (M. Baethge, H. Oberbeck). Le niveau de qualification requis varie selon la stratégie adoptée par l'entreprise mais inversement les stratégies sont souvent définies en fonction du potentiel de qualification des effectifs en place.

A cet égard, on peut observer que les effectifs en formation professionnelle initiale dans les secteurs de la banque et de l'assurance n'ont cessé d'augmenter en valeur absolue et relative au cours des 15 dernières années (voir infra) et que parallèlement la part des emplois faiblement qualifiés se réduit progressivement. Le tableau suivant en est une illustration. Il concerne les niveaux de qualification des salariés des banques privées régis par les conventions collectives (15 % des effectifs sont actuellement rémunérés hors convention. Il s'agit des cadres supérieurs).

Si ces chiffres ne concernent que les qualifications des salariés des banques privées, les mêmes évolutions sont cependant constatées dans

les caisses d'épargne et les mutuelles de crédit.

Années	Groupes 1 à 3	Groupes 4 à 6	Groupes 7 à 9
1973	25,8	57,4	16,8
1976	20,2	59,7	20,1
1979	16,7	59,8	23,5
1982	13,6	60,0	26,4
1985	10,4	60,4	29,2
1987	8,9	59,2	31,9

### Correspondances

Groupes 1 à 3 : employés non et semi-qualifiés

Groupes 4 à 6 : employés qualifiés (catégories auxquelles accèdent les sortants de la formation de Bankkaufmann) et une partie de la maîtrise.

Groupes 7 à 9 : une partie de la maîtrise et cadres moyens

Source : G. Kreyenschmidt (1988)

Par rapport à l'introduction des nouvelles technologies dans les contenus des formations, les experts du BIBB faisaient ressortir au début des années 80 la nécessité d'éviter deux situations extrêmes, consistant d'une part à placer trop haut le niveau de connaissances techniques requises, ce qui aboutirait à éloigner la formation de la réalité quotidienne des entreprises, surtout des petites, d'autre part à ne pas tenir compte des nouvelles technologies dans la formation, ce qui serait contraire aux exigences requises par les emplois futurs (Schmidt, 1985).

Dans cette perspective, le BIBB a lancé en 1984 un programme de recherches relatif à l'évaluation des formations tertiaires qui venaient d'être réformées : employé de l'industrie, de la banque, des assurances et du commerce de gros et de détail. L'objet de ces travaux n'était pas de proposer une nouvelle réforme des formations concernées mais d'apprécier dans différentes entreprises l'impact des évolutions technico-organisationnelles sur le déroulement des formations qu'elles dispensent dans le cadre du système dual. Les rapports présentés (Gewande, Löffler, 1986) à la suite des enquêtes faites auprès des directions de différents instituts bancaires et compagnies d'assurances aboutissent aux mêmes conclusions : les règlements de formation des employés de banque et d'assurances actuellement en vigueur, de par la souplesse d'application que permet leur structure, semblent être adaptés aux situations différenciées des entreprises et aux changements qu'elles sont susceptibles de connaître. Les entretiens menés dans les établissements visités durant mon séjour ont confirmé ces résultats : les plans-cadres contenus dans les règlements de formation constituent des minima obligatoires au-delà desquels les entreprises peuvent adapter leur formation en fonction de leurs spécificités et des évolutions qu'elles connaissent. Une réforme leur paraît

inoportune dans la mesure où les quelques changements ponctuels envisageables - abandon de certains contenus jugés obsolètes - ne justifient pas l'ampleur des investissements en temps que requiert le processus de réforme. La souplesse d'adaptation des règlements de formation actuellement en vigueur ne risque-t-elle pas cependant d'introduire à terme des disparités au niveau des formations dispensées par les entreprises selon leur objectifs et moyens spécifiques, et de fait d'entraîner des problèmes de transférabilité de compétences freinant les possibilités de mobilité à l'intérieur du secteur ? Cette question mériterait d'être débattue.

Le point de vue des directions d'entreprise est loin d'être partagé par tous les acteurs impliqués dans la formation professionnelle. De manière générale, il semble que le secteur bancaire soit actuellement plus ouvert que celui des assurances à une discussion sur l'éventualité d'une réforme. Certains professionnels de la banque font ressortir que le règlement de formation appliqué depuis 1979, compte tenu du fait qu'il n'a pas modifié sur le fond les dispositions de 1973, est basé sur des critères définis au début des années 70, ce qui justifierait un réexamen des contenus sans que les principes de base du déroulement de la formation soient remis en cause pour autant.

Par ailleurs, selon le responsable de la formation professionnelle d'une des organisations patronales du secteur bancaire, l'apprentissage traditionnel était conçu pour permettre l'exercice d'une profession toute une vie durant. A présent, la rapidité des changements professionnels auxquels sont confrontés les employés nécessite le recours permanent à la formation continue. Du même coup, la formation professionnelle initiale devrait désormais constituer un socle de qualifications permettant aux personnels en place d'enrichir progressivement leur champ de compétences par le biais d'actions de formation continue.

Les arguments mis en avant par le syndicat du commerce, de la banque et des assurances (Gewerkschaft Handel, Banken und Versicherungen - HBV) de la confédération DGB pour initier une réforme des formations ont un caractère plus fondamental. Le syndicat HBV s'oppose tout d'abord à la séparation stricte de formations tertiaires telles que celles conduisant aux professions d'employés de l'industrie, de la banque, des assurances et du commerce. Il préconise au moins le rapprochement des deux formations banques et assurances au cours de la première année de manière analogue à ce qui se passe pour certaines formations industrielles, comme les formations de la métallurgie, regroupées dans une même famille et faisant l'objet d'une spécialisation progressive au cours des deux dernières années de formation.

Une autre critique du syndicat HBV porte sur la logique qui sous-tend les formations de la banque et de l'assurance : les règlements actuels dressent la liste des connaissances et des savoir-faire à dispenser dans l'entreprise. C'est une toute autre conception de la formation qui devrait être adoptée selon le syndicat, une conception fondée sur l'acquisition de compétences et de qualifications de base ouvrant sur des perspectives d'emplois moins étroites. Là encore, le syndicat HBV s'appuie sur le

nouveau règlement de formation des métiers de la métallurgie et sur son aspect innovant. Il n'est plus question de séparer capacités et connaissances mais d'unir dans le même terme de qualification l'acquisition de compétences "orientées vers l'action". "La personne en formation doit non seulement savoir son métier mais pouvoir le pratiquer" (Chomé, 1987).

L'enjeu de ces propositions est important et doit être rapproché des revendications syndicales en matière d'organisation du travail et de perspectives de carrière des employés de banque et d'assurances (Wiethold, 1987).

Les experts craignent par ailleurs que l'importance croissante accordée aux connaissances théoriques pendant la formation en entreprise ne conduise à la déconnecter de l'exercice réel du travail. Une enquête menée par le BIBB en 1984 (H. Herget et al., 1984) auprès de jeunes issus entre autres des formations des banques et assurances fait ressortir que si la formation qu'ils ont suivie les a très bien préparés à l'examen final (selon 72 % d'entre eux), 40 % seulement estiment avoir appris correctement leur profession future. Le secrétaire général du BIBB en conclut que la trop grande part consacrée à la préparation de l'examen durant la formation constitue un obstacle à l'acquisition de "qualifications-clés", plus précisément les capacités de synthèse, de décision, de communication, de coopération et d'autonomie des jeunes en formation. Le développement de ce type de compétences permettrait une plus grande flexibilité et créativité des individus (Schmidt, 1988).

Il est important de souligner ici l'évolution qui s'est produite depuis l'adoption de la loi sur la formation professionnelle de 1969, évolution qui doit être portée à l'actif de ce texte du fait des travaux de réflexion qu'il a suscités chez l'ensemble des partenaires impliqués. De la volonté d'élargissement des savoirs de base qui doivent être dispensés au cours de la formation professionnelle initiale, comme le stipule l'article 1, alinéa 2 de la loi, l'objet des débats a progressivement évolué vers le mode d'acquisition même de la qualification. Au lieu d'emmagasiner un nombre précis de savoirs et savoir faire, le jeune doit désormais apprendre à apprendre, apprendre à s'adapter aux situations. Il s'agit certes d'un projet ambitieux par rapport aux capacités d'adaptation qu'il requiert tant des jeunes en formation que des formateurs en entreprise mais ses résultats pourraient s'avérer très fructueux à long terme.

Tels sont quelques-uns des éléments du débat en cours. Dans le secteur financier, les syndicats préconisent un élargissement des compétences à acquérir, accompagné d'un décloisonnement des professions. Les organisations patronales sont plus partagées et les entreprises appréhendent d'entamer un processus de réforme dont elles ne ressentent pas toujours la nécessité et qui comporte deux risques : celui d'accroître leur investissement en matière de formation professionnelle initiale du fait des changements qu'une réforme entrainerait dans le déroulement de la formation en entreprise ; le risque de perdre une partie de l'autonomie du secteur si un rapprochement des professions tertiaires, injustifiable selon elles, devait être envisagé.

## LE DEROULEMENT DE LA FORMATION DES EMPLOYES DE BANQUE ET D'ASSURANCES

### 1. Eléments statistiques

Les formations d'employés de banques et d'assurances, régies par les décrets de 1979 et 1977, valent pour l'ensemble des établissements de ces secteurs. Ainsi, dans le secteur bancaire, la formation de Bankkaufmann s'applique uniformément aux trois grands groupes qui le composent : les banques privées, les caisses d'épargne et les mutuelles de crédit- respectivement 34%, 42% et 24% des effectifs du secteur.

Le tableau suivant illustre l'évolution des effectifs d'apprentis des banques et des assurances par rapport à l'évolution des effectifs salariés de ces secteurs sur la dernière période.

#### Evolution des effectifs salariés et des effectifs d'apprentis dans les secteurs des banques et des assurances entre 1976 et 1987

	1976			1987		
	Salariés (1)	Apprentis (2)	$\frac{(2)}{(1)}$	Salariés (1)	Apprentis (2)	$\frac{(2)}{(1)}$
Banques	490 000	35 198	7,2 %	621 500	56 194	9,0%
Assurances	198 000	7 009	3,5 %	220 000	13 091	5,9%

Source : Bundesanstalt für Arbeit : Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte  
Statistik der Industrie- und Handelskammern  
Berufsbildungswerk der Versicherungswirtschaft

Ce tableau appelle plusieurs remarques :

- les effectifs du secteur des banques ont crû plus rapidement que ceux du secteur des assurances :
- la part relative des apprentis dans les effectifs est plus importante dans les banques que dans les assurances <sup>13</sup> ;
- malgré ces différences sectorielles, l'évolution des effectifs d'apprentis est plus rapide dans les deux cas que celle des effectifs totaux.

Théoriquement, les formations d'employés de banque et d'assurances, comme toutes les autres formations apprises dans le cadre du système dual, sont accessibles aux jeunes issus du premier cycle de l'enseignement secondaire (sortants de la "Realschule", équivalent du collège ou même de la "Hauptschule", école secondaire élémentaire). La sortie du premier cycle secondaire correspond à la fin de l'enseignement général obligatoire après 9 à 10 ans de scolarité. Traditionnellement, les futurs formés des banques et des assurances se recrutaient surtout parmi les "Realschüler". Depuis une quinzaine d'années, le niveau d'études générales des jeunes en formation dans les secteurs étudiés s'est sensiblement élevé : le nombre de jeunes bacheliers postulant à une place de formation a progressivement augmenté jusqu'à constituer actuellement le groupe majoritaire parmi les jeunes en formation.

Part des bacheliers dans les effectifs en formation dans les banques et assurances en 1985 :

Banques	60%
dont	
. Banques privées	69%
. Caisses d'épargne	64%
Assurances	52%

Source : G. Kreyenschmidt, Die Bank 8/86  
A. Bauer, Versicherungswirtschaft 18/1987

Ce phénomène s'explique à un niveau plus général par la conjonction de deux facteurs. Il est dû d'abord à l'évolution de la structure des sortants du système éducatif général : la part des bacheliers dans l'ensemble des sortants est passée de 9 % en 1960 à 28,9 % en 1985. Par ailleurs, les problèmes d'emplois rencontrés par les jeunes diplômés de l'université à la fin des années 1970 ont conduit de nombreux bacheliers à se porter candidats à une place de formation professionnelle dans le cadre du système Dual. Selon les responsables du secteur, les banques et les

---

<sup>13</sup> La différence sensible du nombre d'apprentis dans les banques et les assurances est sans doute partiellement fondée sur le volume et le niveau différenciés des recrutements dans ces deux types d'activité.

assurances, de par les possibilités d'emplois et de carrière qu'elles offrent, se trouvent parmi les activités les plus recherchées par cette catégorie de sortants du système éducatif (Kreyenschmidt, 1988). L'évolution du niveau de formation générale initiale des jeunes en formation dans les banques et les assurances n'a pas remis en cause pour autant la structure générale de la formation professionnelle institutionnelle.

Les titulaires du brevet de Bankkaufmann représentent actuellement entre 50 et 60% des effectifs travaillant dans les banques privées et 90% des effectifs des caisses d'épargne <sup>14</sup>. La différence entre ces deux chiffres s'explique en partie par le fait que le pourcentage de diplômés du supérieur est plus bas dans les effectifs des caisses d'épargne que dans ceux de la banque : environ 1% dans les caisses d'épargne contre en moyenne 8 à 10% dans la banque.

L'importance du nombre de formés à la profession bancaire dans les effectifs est un phénomène relativement récent dans la mesure où, à la fin des années 60, les besoins immédiats de main d'oeuvre, dus à la croissance rapide de l'activité avaient conduit les entreprises du secteur financier à recruter également des personnels étrangers à la branche - le plus souvent titulaires d'un brevet professionnel - et à leur donner une formation courte non formalisée (Hörning, 1984).

Actuellement, un grand nombre d'entreprises ont mis en place une politique de planification de leurs besoins qui, ajustés à leurs capacités d'accueil de jeunes à former, leur permettent de définir le niveau des recrutements qu'elles opéreront par le biais de la formation professionnelle. C'est dire l'importance grandissante que revêt la formation professionnelle initiale des jeunes dans les secteurs de la banque et de l'assurance. Les politiques de recrutement et de formation y sont étroitement associées et se recouvrent même dans certains cas. Si les entreprises considèrent leur implication dans la formation professionnelle comme une mission leur incombant traditionnellement, il s'agit pour elles également d'un véritable investissement.

---

<sup>14</sup> Ces chiffres ne sont pas disponibles pour le secteur des assurances.



## 2. La formation en entreprise

Les visites effectuées durant mon séjour m'ont permis de rencontrer les responsables de formation d'une succursale régionale d'une des trois grandes banques privées allemandes, de la principale succursale d'un groupe d'assurances et d'une caisse d'épargne régionale ainsi qu'un dirigeant de l'organisme de formation des caisses d'épargne (Sparkassen-akademie). Ces entretiens m'ont permis de dégager les caractéristiques dominantes des politiques de formation de ces entreprises tout en tenant compte de leurs spécificités respectives.

La base juridique de la relation de formation entre l'entreprise et le jeune formé est le contrat de formation qu'ils concluent. Il en fixe la durée. Elle varie suivant les entreprises en fonction du niveau d'études générales du jeune recruté : pour les bacheliers, la durée est de 2 ans à 2 ans 1/2, pour les Realschüler (fin du premier cycle secondaire) de 2 ans 1/2 à 3 ans. Le contrat de formation fixe également le montant de l'indemnité sur la base des minima figurant dans la convention collective. Est annexée au contrat le plan de formation particulier élaboré par l'entreprise à partir du programme obligatoire défini dans le règlement de formation <sup>15</sup>.

Part relative des jeunes en formation de Bankkaufmann ou Versicherungskaufmann dans les effectifs des établissements visités.

Succursale régionale d'une grande banque privée	11,6 %
Caisse d'épargne régionale	10,2 %
Principale succursale d'un groupe d'assurances	8,7 %

Les jeunes formés sont pratiquement à part égale de sexe masculin et féminin. Au niveau de l'ensemble des deux secteurs étudiés, la part des jeunes filles dans les effectifs en formation, de 49% dans les banques et de 41% dans les assurances, est inférieure à la part des femmes dans les effectifs totaux : 53% dans les banques, 45% dans les assurances.

Le nombre de candidatures est autrement plus important que le nombre des places de formation offertes : 1 200 candidatures pour 45 places offertes dans la succursale bancaire ; 2 000 pour 120 places dans la compagnie d'assurances. La sélection des candidats a lieu par étapes successives : examen du livret scolaire (notamment des notes en allemand et mathématiques), convocation pour passer une série de tests à la suite desquels les candidats retenus ont un entretien avec le responsable de la formation.

---

<sup>15</sup> Voir en annexe le plan de formation élaboré par la compagnie d'assurances visitée pour un des jeunes qu'elle forme.

Si, dans les établissements visités, le nombre de bacheliers parmi les formés est important (50 % dans la compagnie d'assurances, 40 % dans l'établissement bancaire, 62 % à la caisse d'épargne), les responsables rencontrés insistent sur le fait qu'ils ne les privilégient pas particulièrement : leurs entretiens avec les candidats visent à déceler les qualités jugées primordiales pour les emplois à pourvoir telles le sens de l'accueil et du contact. Ils savent par ailleurs que certains bacheliers envisagent à l'issue de leur formation de reprendre des études avant de s'insérer dans la vie professionnelle. Si les entreprises s'efforcent dans ce cas de garder un contact avec leurs anciens "apprentis", elles courent cependant le risque de les perdre définitivement. Les propos tenus par les interlocuteurs rencontrés au sujet des bacheliers paraissent cependant en contradiction avec la part de plus en plus prépondérante que cette catégorie de sortants du système éducatif prend dans les recrutements. On peut s'interroger sur cette attitude assez défensive qui tendrait à expliquer la croissance sensible du nombre de bacheliers parmi les jeunes en formation dans le secteur étudié par la seule existence d'une demande croissante de places de formation de leur part. On peut également observer que si les perspectives de carrière qui sont offertes aux bacheliers après leur formation de Bank- ou Versicherungskaufmann dépassent incontestablement celles que peuvent escompter d'autres catégories de jeunes d'un niveau équivalent, les banques et assurances ne pourront certes plus garantir à tous, compte tenu de leur part grandissante dans les effectifs, les promotions qu'ils sont en droit d'attendre.

Pendant leur formation, les jeunes sont encadrés au niveau central par le responsable de formation, chargé à plein temps du calendrier et du suivi d'ensemble et, sur le poste de travail, par des formateurs, salariés de l'entreprise, exerçant le plus souvent cette activité à temps partiel parallèlement à leurs fonctions principales. Ce sont généralement des cadres moyens (chefs d'agence de quartier). Ils ont tous reçu une formation spécifique : les dispositions de la loi de 1969 rendant obligatoire la possession par les formateurs d'un titre justifiant de leurs aptitudes professionnelles et pédagogiques ont fait l'objet d'un décret d'application en 1972. La stricte application de ce décret a été plusieurs fois ajournée : pour permettre aux entreprises de continuer à former, une clause transitoire prévoit jusqu'en 1989 l'obtention de dérogations sous certaines conditions pour les formateurs qui exerçaient ces fonctions au moment de l'entrée en vigueur du décret. A la différence d'autres secteurs, les banques et assurances sont parvenues, en les y préparant par des stages de formation continue, à disposer d'un potentiel important de formateurs certifiés <sup>16</sup>.

Dans les établissements visités, ces formateurs qualifiés représentent en proportion de l'ensemble des effectifs :

- 11,4% dans la succursale bancaire régionale
- 13,4% à la caisse d'épargne régionale
- 3,4% dans la principale succursale du groupe d'assurances.

---

<sup>16</sup> Voir les précisions données en annexe concernant la qualification des formateurs en entreprise.

Théoriquement, la formation en entreprise a lieu sur le poste de travail. Dans les banques et assurances, compte tenu du niveau théorique général de certaines disciplines apprises, des cours en entreprise sont organisés. Ils sont dispensés par le personnel d'encadrement dans des salles conçues à cet effet et utilisées également pour la formation continue du personnel. Ces cours ont lieu dans la succursale bancaire régionale une fois par semaine pendant deux heures et demie par groupe de 20 élèves, - 4 heures par semaine dans la compagnie d'assurances visitée. Les cours, facultatifs pour les entreprises, n'ont pas pour but en principe de suppléer à l'enseignement scolaire professionnel mais sont plutôt destinés à compléter la partie pratique et à présenter des prestations ou techniques spécifiques à l'entreprise : plans d'épargne, programmes informatiques ... Par ailleurs, vers la fin de leur formation, les jeunes reçoivent des cours complémentaires pour les préparer à l'examen : dans la succursale bancaire régionale, ces cours ont lieu pendant un semestre, 3 heures par semaine.

Les jeunes formés sont amenés à faire des étapes dans différents services en fonction du programme établi par leur plan de formation respectif. Il est possible de décrire des parcours-types suivant les informations recueillies : dans la succursale bancaire régionale et la caisse d'épargne visitées, le début de la formation se passe dans les services centraux pendant la majeure partie voire la totalité de la première année de formation. Par la suite, les jeunes sont le plus souvent envoyés dans les agences de quartier où ils se trouvent en contact direct avec la clientèle et sont préparés aux différentes tâches qu'ils devront assurer au début de leur insertion professionnelle : guichet, tenue de compte, suivi des clients, conseil en matière d'épargne ou de crédit...

La succursale principale du groupe d'assurances, du fait de son activité principalement tournée vers l'industrie, comporte un nombre très important de services spécialisés (80). Compte tenu des connaissances de base devant être dispensées par l'entreprise ( voir règlement de formation en annexe), la spécialisation dans cet établissement n'a lieu qu'à l'issue de la formation, lors de l'affectation du jeune employé dans un service spécifique. Durant la formation sont donc sélectionnés quelques services dans lesquels le jeune en formation séjourne pendant plusieurs semaines, ce qui permet éventuellement de définir son affectation future en fonction de ses aptitudes et de ses affinités.

Le financement de la formation est entièrement pris en charge par les entreprises. Pour la succursale bancaire, le coût total par individu pour l'ensemble de la formation s'élève à 90 000 DM, indemnité de formation comprise . Dans l'ensemble du secteur, le coût net annuel moyen de la formation initiale par individu ( déduction faite du travail effectué par les jeunes pendant celle-ci) représente 20 000 DM. La succursale principale de la compagnie d'assurances évaluée, quant à elle, à 7,5 millions de DM la somme moyenne annuelle qu'elle consacre à la formation professionnelle initiale. L'indemnité de formation dont les minima sont fixés par conven-

tion collective, est particulièrement élevée dans le secteur financier <sup>17</sup>. Il figure au tout premier rang d'un classement sectoriel. Compte tenu du fait que les jeunes en formation dans les banques et assurances sont relativement très "scolarisés" (environ 50 % du temps est consacré aux cours à l'école et en entreprise), ceci pourrait infirmer les théories selon lesquelles les "apprentis" sont en général rémunérés en fonction de leur productivité. Il s'agirait plutôt ici d'une productivité potentielle ou plus exactement d'un indice de la hiérarchisation implicite qui sous-tend les formations apprises dans le cadre du système dual.

### 3. L'école professionnelle

Si les règles relatives à la formation en entreprise peuvent être relativement bien cernées du fait de leur application générale, il est plus délicat de décrire le fonctionnement de la formation professionnelle scolaire tant la législation propre à chaque Land diversifie les systèmes.

Par rapport aux formations étudiées, ces spécificités "régionales" peuvent être illustrées par les différentes réglementations concernant l'obligation de fréquenter un établissement scolaire en fonction de l'âge puisque les secteurs des banques et des assurances forment de plus en plus de bacheliers donc des jeunes âgés de 18 ans révolus. Bien sûr, suivant la hiérarchie des textes législatifs, c'est d'abord la Loi fondamentale fédérale qui s'applique : obligation scolaire au moins à temps partiel jusqu'à l'âge de 18 ans. Au delà de cette règle, les Länder ont leurs propres dispositions législatives aboutissant dans presque tous les cas à prolonger la scolarité obligatoire. C'est le cas de Berlin où les jeunes en formation en entreprise sont tenus pendant toute la durée de la formation de suivre les cours de l'école professionnelle. En Rhénanie-Westphalie, la même règle est appliquée depuis cette année pour tous les jeunes ayant signé un contrat de formation avant d'avoir 21 ans. Avant cette date, les entreprises pouvaient assurer elles-mêmes les programmes scolaires. Cependant, dans le secteur bancaire, les entreprises obligent les jeunes qu'elles forment à suivre les cours de l'école professionnelle pour tenir compte de la répartition des enseignements prévue par l'harmonisation du plan de formation en entreprise et du programme-cadre scolaire. Celui-ci a été élaboré sur la base de trois critères (Perczynski, 1983) pour la préparation à la profession d'employé de banque :

- l'enseignement scolaire professionnel doit être conçu pour des élèves ayant un niveau de formation générale équivalant à la fin du premier cycle de l'enseignement secondaire ;
- sa durée est de trois ans pour les élèves de ce niveau ;
- le temps consacré à l'enseignement professionnel doit être de 7 heures hebdomadaires, soit au total 840 heures (voir en annexe les plans-cadres d'enseignement professionnel scolaire pour les formations d'employé de banque et d'assurances).

---

<sup>17</sup> - En 1988, cette indemnité s'élève à 875 DM en 1ère année de formation, 960 DM en 2ème année, 1 050 DM en 3ème année.

Les Länder sont libres d'adapter les plans-cadres définis au niveau fédéral tout en respectant les minimas qu'ils comportent.

L'école professionnelle du Land de Berlin (Oberstufenzentrum) que j'ai pu visiter durant mon séjour, accueillent tous les jeunes formés dans les banques et les assurances de ce Land, soit :

- 1 600 élèves formés dans les banques répartis en 68 classes
- 400 élèves formés dans les assurances répartis dans 17 classes.

Y enseignent 72 professeurs à plein temps, 10 professeurs à temps partiel et 6 conférenciers.

L'école applique un programme dépassant les minima fixés : les jeunes sont scolarisés deux jours par semaine (soit 12 heures). Dans d'autres Länder, l'enseignement scolaire peut être dispensé sous forme bloquée allant de trois à treize semaines de cours continus. Les informations recueillies font ressortir que la durée de l'enseignement scolaire est fonction des moyens consacrés par les Länder à l'éducation. Il existe en outre une certaine concurrence entre l'école et l'entreprise dans la mesure où celle-ci tend de plus en plus à dispenser elle-même des cours théoriques pour répondre aux exigences élevées des examens et où les élèves manifestent en général plus d'intérêt aux cours dispensés en entreprise.

La quasi-totalité des élèves de l'Oberstufenzentrum de Berlin sont bacheliers (environ 90 %). En règle générale, les classes sont composées d'élèves de même niveau - compte tenu de la durée de formation écourtée des bacheliers (en général 2 années ou lieu de 3), ceux-ci doivent assimiler plus rapidement l'ensemble du programme.

Au-delà des disciplines professionnelles, des cours généraux sont dispensés par l'école : allemand, politique, sport et anglais en option. Malgré le niveau général élevé des élèves, les professeurs estiment que le maintien de ces matières est tout à fait justifié. Cependant, le temps qui leur est imparti, tend à se réduire : à l'Oberstufenzentrum de Berlin, les heures consacrées à l'enseignement de l'informatique ont été doublées (de 40 à 80 heures) à partir de 1988, aux dépens des cours d'allemand. Ces changements ne semblent pas recueillir l'approbation de tous les enseignants.

Les problèmes posés par la dualité des lieux de formation touchent non seulement la coupure entre les enseignements dispensés mais également la qualification des enseignants qui doivent sans cesse s'adapter aux évolutions. Dans les secteurs de la banque et des assurances, des instances ont été mises en place depuis une dizaine d'années pour tenter d'aplanir ces difficultés.

#### 4. Les points de liaison entreprise-école dans le secteur bancaire (Verbindungsstellen)

Ce sont des organes informels non obligatoires installés sur tout le territoire. Leurs diverses missions sont les suivantes :

- la coordination et le calendrier des formations en entreprise et à l'école,
- les éventuels problèmes rencontrés (discipline, absentéisme ...),
- le recueil d'informations sur le nombre de contrats conclus,
- la préparation des examens,
- l'organisation de stages en entreprises pour les enseignants, <sup>10</sup>
- le conseil en documentation pédagogique,
- des demi-journées d'information.

A Berlin, l'instance de liaison est composée de 12 membres : 5 enseignants et 7 responsables de formation ou formateurs des établissements bancaires. Elle se réunit toutes les 4 à 6 semaines mais permet en dehors de ces réunions d'établir un contact permanent entre l'école et l'entreprise. Les responsables de formation des établissements visités ont tous souligné la qualité de la collaboration entre les formateurs en entreprise et les enseignants des écoles professionnelles du fait de l'existence de ces points de liaison.

Il ressort ainsi, pour ce qui concerne les secteurs étudiés, que la délicate harmonisation des deux types d'enseignements - différents dans leur objet et dans leur ancrage institutionnel - semble réalisée à deux niveaux : en amont, avec l'ajustement réciproque des contenus de formation en entreprise et à l'école au moment de leur élaboration ; pendant le déroulement de la formation, notamment grâce aux instances informelles mises en place. Les relations entre les entreprises et l'école professionnelle dans les secteurs étudiés sont souvent fondées. Il est vrai, sur les savoir-faire des organisations professionnelles en matière de formation et sur l'appui qu'elles peuvent fournir sous la forme notamment d'une riche documentation pédagogique.

Si la tendance actuellement observée vers une "théorisation" de plus en plus grande de la formation dispensée en entreprise devait se poursuivre, voire s'accroître, elle risquerait à terme de restreindre le rôle de l'école professionnelle, tout au moins pour la partie technique de l'enseignement qu'elle dispense. Une révision des contenus, notamment un calendrier plus précis des matières enseignées en entreprise, afin d'éviter que celle-ci ne soit amenée à anticiper sur l'enseignement scolaire pourrait pallier ces difficultés. Pour de nombreux interlocuteurs, l'école professionnelle tient encore une place essentielle que reflète l'ampleur des programmes scolaires (voir en annexe). Elle contribue également à assurer l'uniformité des enseignements dispensés, de niveau plus inégal s'ils étaient confiés aux seules entreprises (Perczyński, 1982).

---

<sup>10</sup> La participation des enseignants à ces stages est jugée insuffisante. Le fait qu'ils aient lieu pendant les vacances scolaires peut constituer un élément d'explication.

## **5. Les résultats**

Il paraît délicat de vouloir mesurer la qualité d'une formation sans faire référence à l'ensemble d'un système. Je me bornerai à donner quelques éléments des résultats observables à trois niveaux :

- les taux de réussite à l'examen,
- l'insertion professionnelle des jeunes à l'issue de leur formation,
- les possibilités de carrière qui leur sont offertes.

### **A. Les taux de réussite aux examens**

Les examens sont passés dans les chambres de commerce et d'industrie devant un jury composé de représentants des organisations patronales, syndicales et d'enseignants. Les programmes d'épreuves sont fixés dans les règlements de formation (voir en annexe).

Si les taux de réussite à l'examen sanctionnant les formations apprises dans le cadre du système dual sont très élevés dans l'ensemble - 85 % de réussite en 1984 - ces taux sont encore supérieurs dans les secteurs de la banque et l'assurance : en 1983, 96 % des inscrits à l'examen de Bankkaufmann et 93,5 % des inscrits à celui de Versicherungskaufmann ont obtenu ce titre.

Les taux de réussite des jeunes formés dans les établissements visités sont comparables, voire supérieurs ; succursale bancaire régionale : 95 %, caisse d'épargne régionale : 95 %, succursale principale d'un groupe d'assurances : 99 %. Les différents entretiens ont fait ressortir l'importance accordée par les établissements à ces taux de réussite. Les résultats à l'examen, jusqu'au niveau des notes obtenues par les candidats, font partie de l'image de marque d'une entreprise et même d'un secteur, ce qui montre à quel point les entreprises intègrent leur rôle de formateur. En revanche, on comprend mieux les critiques concernant la place trop importante qu'occupe dans la formation la préparation à l'examen par rapport à un certain apprentissage du métier.

### **B. L'insertion professionnelle à la suite de la formation**

Les établissements visités reflètent également assez bien la bonne insertion des employés de banque et d'assurances à l'issue de leur formation professionnelle : entre 95 et 100 % des jeunes sont embauchés par les établissements qui les ont formés, le solde étant souvent constitué par ceux qui partent volontairement pour poursuivre des études. En moyenne, dans le secteur bancaire privé, ce sont 75% des jeunes formés qui s'insèrent, 20% poursuivent des études et 5% ne sont pas recrutés par leur établissement de formation.

Ces chiffres s'expliquent dans la mesure où, comme il a été précédemment souligné, les entreprises concernées opèrent avant la formation une forte sélection des candidats, fondée sur leurs capacités d'accueil (en tant que formateur) mais également sur les prévisions qu'elles font en matière de recrutement.

De fait, l'insertion véritable a lieu dans le secteur financier au moment de la conclusion du contrat de formation, illustrant ainsi la position des formations d'employés de banque et d'assurances dans l'ensemble du système dual ou plus exactement sur le marché des places de formation par la combinaison de deux facteurs :

- La demande de places de formation y excède largement l'offre. Dans l'ensemble du secteur bancaire, le nombre de places de formation offertes correspond en moyenne à 5% du nombre de candidatures (Kreyenschmidt, 1988). Par voie de conséquence, le secteur financier semble être à l'abri des problèmes de renouvellement de main-d'oeuvre que laissent apparaître les prévisions basées sur la baisse démographique enregistrée à partir des années 70.

- Il s'agit d'un secteur fortement concentré, présentant les caractéristiques que l'on reconnaît habituellement aux grandes entreprises en matière de formation, notamment celle de lier très étroitement politique de formation et politique d'emploi.

### C. Le déroulement des carrières : aperçu du dispositif de formation continue <sup>19</sup>

En RFA, les actions de formation continue mises en oeuvre par les entreprises ne reposent sur aucune obligation légale. Les différents secteurs ont cependant mis en place des dispositifs relativement structurés permettant aux employés d'accéder à des postes plus élevés dans la hiérarchie des emplois et de couvrir leurs besoins en personnel de niveau plus qualifié. Il n'en reste pas moins que le plus souvent la formation professionnelle continue dépend largement de l'initiative individuelle et que l'investissement des entreprises dans le domaine est très éloigné de celui consacré à la formation professionnelle initiale.

Contrairement à ce qui se passe pour la formation professionnelle initiale de Bankkaufmann, s'appliquant uniformément par une réglementation officielle obligatoire à l'ensemble du secteur, les trois grands groupes d'instituts bancaires - banques privées, caisses d'épargne et mutuelles de crédit - ont développé chacun leur propre système de formation continue, géré par des instances spécifiques et débouchant sur des titres particuliers.

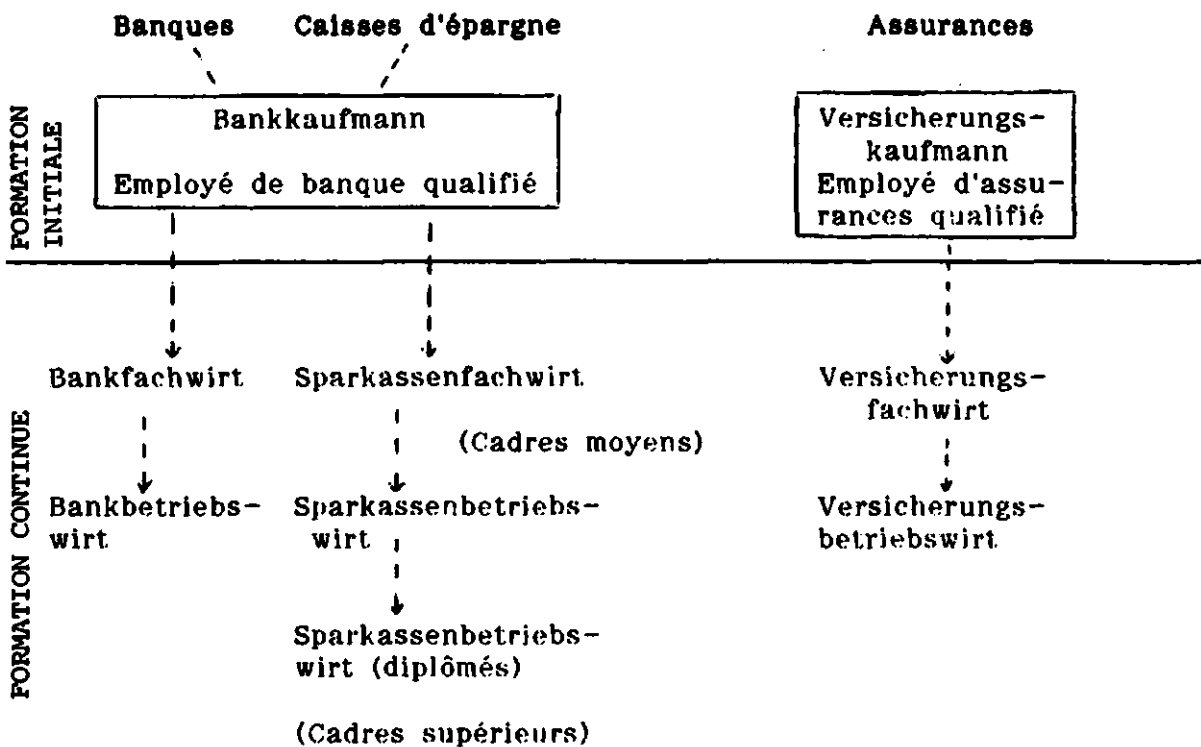
La structure générale de ces dispositifs est relativement semblable dans sa logique par niveaux. Cette structure que l'on retrouve également dans le

---

<sup>19</sup> Ne sont pas abordés ici les différents stages internes et externes de courte durée que les différentes sociétés proposent à leurs personnels.



secteur des assurances, peut être schématisée de la façon suivante :



Ces systèmes correspondent à des politiques de formation continue qui, bien que différenciées (la prise en charge financière des stagiaires est par exemple plus développée dans les caisses d'épargne), présentent certaines analogies dans leurs principes généraux. Pour en illustrer le fonctionnement, je présenterai les grandes lignes de l'organisation adoptée dans les caisses d'épargne <sup>10</sup>.

Les instituts regroupés dans l'organisation des caisses d'épargne allemandes (caisses d'épargne, banques régionales, caisses d'épargne régionales à la construction et autres organismes) emploient actuellement 260 000 personnes et préparent 25 000 jeunes au titre de Bankkaufmann. Ils consacrent annuellement environ 1 milliard de DM à la formation professionnelle initiale et continue. Le premier niveau, celui de Bankkaufmann, représente à lui seul 70% de l'investissement financier. La formation de Bankkaufmann est organisée au niveau local dans les 600 caisses d'épargne et leurs 17000 agences réparties sur l'ensemble du territoire ainsi que dans les 11 banques régionales.

Les employés des caisses d'épargne dont presque 90% possèdent le titre de Bankkaufmann, ont la possibilité après quelques années de pratique professionnelle (4 à 5ans) de suivre le stage de conseiller clientèle

---

<sup>10</sup> Cette présentation est la synthèse des informations qu'a bien voulu me communiquer Monsieur Jürgen Backhaus, responsable de la formation à l'organisation des caisses d'épargne.

organisé par les 11 instances de formation continue régionales des caisses d'épargne. L'objet de ce stage qui permet d'accéder à la qualification de Sparkassenfachwirt (gradé) est de dispenser les connaissances et compétences nécessaires à l'activité de conseil à la clientèle privée de manière transversale à tous les types de prestations offertes.

En fonction des compétences développées par les employés ayant suivi ce cursus, la possibilité existe pour eux de suivre une formation également organisée par les 11 instances régionales. Elle dure 7 mois - 800 heures de cours - et débouche sur le titre de Sparkassenbetriebswirt (cadre moyen). Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire est rémunéré généralement par l'organisme dans lequel il travaille. Près de 20% des effectifs des caisses d'épargne possèdent la qualification de Sparkassenbetriebswirt, permettant d'accéder à un poste d'encadrement moyen tel que celui de chef d'agence ou de gestionnaire clientèle qualifié sans qu'il y ait pour autant d'automaticité de droit à ce poste.

Les titulaires de ce niveau de qualification peuvent par la suite, toujours selon les capacités dont ils auront fait preuve dans leur activité, poursuivre un cycle d'études de deux semestres - 1000 heures d'études - au Lehrinstitut de la Sparkassenakademie de Bonn, organisme fédéral de formation continue de l'organisation des caisses d'épargne. Les cours y sont dispensés par des professeurs de l'université de Cologne-Bonn et par des cadres supérieurs des caisses d'épargne. Deux conditions sont nécessaires : passer avec succès un examen d'entrée et être âgé d'au moins 25 ans. Le titre obtenu à l'issue de ce cycle d'études, le "Sparkassenbetriebswirt (dipl.)" correspond à un diplôme d'études supérieures. 2000 personnes - 0,7% des effectifs des caisses d'épargne - ont obtenu ce titre jusqu'à présent.

Si la politique de formation continue des caisses d'épargne est dans l'ensemble particulièrement offensive en ce sens qu'elles prennent en charge la totalité des coûts, elle constitue un important moyen de lutte contre la concurrence avec les banques privées : le fait que le premier niveau de formation professionnelle - celui de Bankkaufmann - soit commun à tous les instituts bancaires est facteur de mobilité. Une formation complémentaire plus ciblée permet d'accroître la qualification des effectifs en place tout en les conservant. Selon les interlocuteurs rencontrés, l'effort de formation continue, considéré comme un investissement par les caisses d'épargne devrait être également partagé par les individus qui en bénéficient : ainsi, compte tenu de la réduction progressive du temps de travail, une partie des stages pourrait être organisée à l'avenir en dehors du temps de travail des salariés.

Les mesures de formation continue portent également sur la catégorie des employés ne possédant aucune qualification. Au sein de la caisse d'épargne régionale visitée, des cours destinés aux employés de bureau non-qualifiés les préparent à l'examen de Sparkassenkaufmann. Les taux de réussite avoisinent les 95%.

Les banques privées, tout en laissant d'avantage l'initiative de la formation continue à leurs employés, n'en ont pas moins une politique de plus en plus dynamique. En dehors de la formation continue "institutionnalisée", débouchant sur les niveaux de Bankfachwirt et Bankbetriebswirt auxquelles prépare la Bankakademie, organisme de formation du secteur, les différentes banques privées mettent en place de véritables programmes destinés à la promotion de leurs meilleurs employés <sup>20</sup>. La succursale bancaire régionale visitée a conçu un plan de formation-promotion ("Förderprogramm") d'une durée de 5 ans, réservé aux bacheliers titulaires du titre de Bankkaufmann, les destinant au poste de chef d'agence de quartier. Au cours de la première année qui suit la formation professionnelle initiale, les jeunes employés travaillent au guichet puis ils sont affectés dans les différents services bancaires par rotation semestrielle. Parallèlement, ils suivent pendant 2 ans les cours de la Bankakademie à raison de 2 soirs par semaine, cours financés le plus souvent par l'Office fédéral du travail et exceptionnellement par leur établissement. Des séminaires internes et un stage de langue de 3 semaines en Grande-Bretagne, pris en charge par la succursale, à la suite duquel ils sont envoyés pendant 3 mois dans une filiale à l'étranger, complètent ce programme.

Les différents éléments rapportés ici étaient destinés à donner un aperçu rapide du fonctionnement de la formation continue dans le secteur étudié. Si le degré d'implication dans ce domaine n'atteint pas globalement l'investissement dans la formation professionnelle initiale - bien qu'il paraisse difficile d'un point de vue purement français de tracer une frontière entre ces deux champs -, les instituts financiers accordent une part croissante de leurs dépenses à la formation continue. La plus grande banque allemande, la Deutsche Bank, consacre même désormais plus de ressources à ce poste qu'à la formation professionnelle initiale : respectivement 82 et 75 millions de DM, soit au total 6,9% de sa masse salariale.

La continuité observée entre le premier niveau de qualification auquel accèdent les jeunes après leur formation professionnelle initiale et les degrés supérieurs obtenus dans le cadre de la formation continue, tout particulièrement dans les caisses d'épargne, constitue le point saillant de ce système. La part importante de cadres supérieurs de la banque qui ont commencé leur carrière comme "apprentis" en témoigne. L'évolution récente des recrutements dans les banques privées pourrait sensiblement réduire ces possibilités de carrière traditionnelles : en 1968, les diplômés du supérieur représentaient 3% des effectifs des banques privées allemandes, en 1988 leur part atteint 10%, reflétant en cela l'évolution du niveau de formation de l'ensemble de la population active de la RFA.

---

<sup>20</sup> A cet égard, il est à craindre que les femmes qui constituent environ la moitié des effectifs au cours de la formation professionnelle initiale, n'aient pas les mêmes possibilités de carrière que leurs homologues masculins. C'est ce qui ressort notamment de l'étude de K.H. Hörning et H. Bucker-Gärtner.

## CONCLUSION

L'examen de la formation professionnelle des employés de banque et d'assurances en RFA m'a suggéré quelques réflexions que je livrerai rapidement.

En ce qui concerne les formations étudiées, l'efficacité du système mis en place, tant sur le plan du déroulement de la formation que sur celui de l'insertion des jeunes, n'est plus à démontrer. Ces résultats sont sans aucun doute liés à la forte concentration du secteur financier mais également à la hiérarchie implicite qui sous-tend les formations apprises dans le cadre du système dual. Les questions susceptibles d'être soulevées dans les mois à venir ont trait à l'éventuelle révision des contenus correspondant à une redéfinition des qualifications acquises pendant la formation professionnelle initiale tout en étant plus adaptés à la catégorie de jeunes concernés par ces formations. Une nouvelle réglementation pourrait également permettre de réexaminer le rôle respectif de l'entreprise et de l'école professionnelle, ce qui peut sembler délicat, compte tenu du niveau théorique de la formation dispensée, quel qu'en soit le lieu.

L'élévation du niveau de formation générale initiale des jeunes recrutés et par voie de conséquence leur âge n'ont pas modifié jusqu'à présent le comportement des entreprises à l'égard de la formation professionnelle institutionnelle. N'étant pas tenues de dispenser la formation officiellement reconnue dans le cadre du système dual aux jeunes âgés de plus de 18 ans au moment de leur recrutement, les entreprises en y restant profondément attachées, démontrent ainsi que la légitimité des formations officielles est indépendante de toute obligation légale.

Précisément, l'étude de formations aussi spécifiques que celles des employés de banque et d'assurances fournit l'occasion de constater la diversité de situations que peut présenter le système dual, en apparence si homogène. La compréhension du système dans son ensemble est certes indispensable avant d'aborder des formations apprises dans le cadre plus particulier d'un métier ou d'un secteur. En revanche, il paraît difficile de bien saisir la réalité de l'appareil de formation professionnelle allemand en se cantonnant à un niveau général, c'est-à-dire en occultant son application dans les différents secteurs d'activité économique.

Dans un premier temps, la connaissance du cadre général et de sa construction progressive permet notamment de resituer une formation spécifique dans une structure et de mieux comprendre l'origine institutionnelle des mécanismes existants. Ainsi, dans une perspective comparative, il est indispensable d'avoir à l'esprit les différentes circonstances politiques et sociales dans lesquelles l'alternance de la formation professionnelle a évolué en Allemagne pour comprendre l'impossible transposition

d'un tel système dans un autre contexte social. Les quelques éléments historiques rappelés en début de ce rapport ont tenté de montrer à quel point la place de l'Etat fédéral dans l'actuel système de formation repose sur une logique tenant compte à la fois des lacunes d'un libéralisme total avant l'avènement du régime hitlérien <sup>21</sup> et des excès de la centralisation autoritaire de l'Etat national-socialiste. Ce compromis peut partiellement expliquer le principe de consensus (Konsensprinzip) qui fonde toute l'organisation actuelle, de l'élaboration des formations jusqu'à leur déroulement.

La logique même de ce système entraîne toutefois des disparités entre les secteurs de l'économie, rendant nécessaires les approches sectorielles. Différents travaux menés en RFA au cours des dernières années font état de la qualité inégale de la formation suivant les secteurs et les entreprises dans lesquels elle se déroule, et des conséquences de ces disparités sur l'insertion professionnelle des jeunes à la sortie du système dual (Koch, 1988). Ces inégalités sont généralement attribuées au fait que le nombre de formés dans certaines professions dépasse largement les besoins de main-d'oeuvre dans l'activité concernée, ce qui a pour effet de grossir les effectifs de travailleurs appelés à devenir les salariés semi-qualifiés d'autres secteurs économiques : il s'agit souvent en l'occurrence de métiers traditionnels peu techniques appris dans les petites entreprises artisanales. On cite couramment l'exemple des jeunes boulangers devenus OS dans l'industrie automobile <sup>22</sup>.

Dans ce domaine, une partie de l'opinion et notamment les milieux syndicaux jugent l'intervention des pouvoirs publics encore trop limitée. Les syndicats font ressortir les dysfonctionnements du système pour réclamer la mise en place d'un financement de la formation professionnelle généralisé et géré par les pouvoirs publics ou un organisme administré par l'Etat et les partenaires sociaux pour assurer une meilleure adéquation des flux de formés du système dual aux opportunités d'emplois futurs (Koch, 1988). Le problème du financement de la formation professionnelle initiale est récurrent (Möbus, Grando, 1988). Il doit être rapproché d'une question fondamentale : à qui incombe la charge de la formation professionnelle initiale en République fédérale d'Allemagne ? La période de crise traversée à la fin des années 70, époque d'un déficit de l'offre de places de formation par rapport à la demande a remis un tel débat à l'ordre du jour. Portée devant la Cour constitutionnelle fédérale, la question fut

---

<sup>21</sup> Il faut cependant souligner que la période de la république de Weimar a favorisé l'émergence au niveau des confédérations professionnelles et syndicales de véritables compétences notamment en matière pédagogique et une prise de conscience de l'importance des intérêts collectifs dans le domaine de la formation.

<sup>22</sup> Il ne faut pas non plus négliger les disparités entraînées par l'implantation géographique inégale des lieux de formation.

partiellement tranchée par un arrêt en date du 10 décembre 1980 selon lequel la responsabilité de la formation professionnelle revient "par nature" aux employeurs. L'importance de cette décision mérite d'être soulignée. Il est vrai que les effets à présent ressentis de la baisse démographique ont atténué l'acuité de cette question, au moins en ce qui concerne les problèmes des effectifs de jeunes à former. Il n'en reste pas moins que la mission assumée par les entreprises depuis toujours est illustrée par l'ampleur des dépenses qu'elles lui consacrent : 17, 651 milliards de DM en 1980 , soit près de 80% des coûts de la formation professionnelle dispensée dans le cadre du système dual (Berufsbildungsbericht 1985).

Parallèlement, l'Etat fédéral et les Länder sont amenés à jouer un rôle de plus en plus déterminant dans la formation professionnelle duale. La dynamique créée par la loi de 1969 dans le domaine des concepts de qualification a déjà été évoquée. A un autre niveau, l'action des pouvoirs publics porte sur des interventions plus ciblées, parmi lesquelles :

- les aides accordées aux entreprises pour les inciter à former des jeunes traditionnellement écartés du système dual : jeunes en difficulté scolaire, jeunes filles, jeunes étrangers, handicapés;
- les expériences pilotes menées par le BIBB pour promouvoir de nouvelles formes de pédagogie et la qualification des formateurs en entreprises;
- la formation continue des enseignants des écoles professionnelles;
- le développement des structures de formation inter-entreprises permettant notamment aux petites entreprises de répondre aux normes inscrites dans les nouveaux règlements de formation.

D'autres facteurs peuvent partiellement expliquer les disparités qui subsistent au niveau de l'ensemble du système. Soumise à l'accord préalable des partenaires sociaux qui en ont dans les faits l'initiative, la révision des règlements de formation a lieu selon une fréquence variable. Dans le chapitre de ce rapport consacré à la phase d'élaboration des nouvelles réglementations, on a pu constater à travers les dispositifs mis en place tout au long du processus et notamment la composition des commissions que l'accord de toutes les parties prenantes - Etat fédéral, Länder, organisations patronales et syndicales - est une préoccupation constante. Le degré d'implication des organisations professionnelles patronales et syndicales et les travaux de recherche du BIBB qu'elles suscitent avant et pendant la phase d'élaboration déterminent largement les conditions de mise en oeuvre des formations. Considérée sous l'angle des relations existant entre les pouvoirs publics fédéraux et les professionnels, la formation des employés de banque et d'assurances reflète une collaboration basée sur la qualité des recherches effectuées par le BIBB et sur

la compétence des partenaires sociaux dans le secteur <sup>23</sup>. Les questions soulevées par l'éventuelle révision des formations de Bankkaufmann et de Versicherungskaufmann illustrent un aspect des enjeux qu'elles représentent pour les partenaires sociaux. Dans le même ordre d'idées, l'étude des formations du Bâtiment avait fait ressortir certains conflits d'intérêt entre les organisations artisanale et industrielle qui ont sans aucun doute renforcé le poids de l'organisation syndicale unique pendant la phase de réforme de ces formations. Le fait que de nombreux secteurs - tel le secteur bancaire - soient représentés par différentes organisations patronales et syndicales dont les orientations divergent sur de nombreux points, peut expliquer la durée d'élaboration de certaines réglementations. L'ampleur des changements apportés dans certains cas justifie également la longueur du processus. Le nouveau règlement des formations de la métallurgie, adopté après dix années de discussion, en est l'illustration, eu égard à son impact actuel au-delà même du champ des formations qu'il concerne.

Ces différents éléments devraient contribuer à montrer que le rôle de l'entreprise et de l'Etat dans la formation professionnelle initiale en RFA, s'il est incontestable, ne doit pas masquer le poids institutionnel des "corps intermédiaires" - organisations patronales et syndicales et chambres consulaires - tant dans l'élaboration des formations que dans leur mise en oeuvre.

---

<sup>23</sup> A titre d'exemple, la fédération patronale des banques privées organise régulièrement des séances de réflexion consacrées à la formation professionnelle initiale et continue et aux changements susceptibles d'être apportés dans ce domaine, auxquelles sont conviés ses différents partenaires.

## **BIBLIOGRAPHIE**

Backhaus J. (1987), Aus- und Fortbildung im Kreditwesen, Heft 25, Deutscher Sparkassenverlag.

Baethge M., Oberbeck H. (1986), Zukunft der Angestellten, Campus Verlag.

Bauer A. (1987), Mitarbeiter in der Versicherungswirtschaft, Versicherungswirtschaft 18/87.

Benner H., Ordnung der staatlich anerkannten Ausbildungsberufe, Berichte zur beruflichen Bildung, Heft 48, BIBB.

Berufsbildungswerk der Versicherungswirtschaft (1974), Selbsthilfe eines Wirtschaftszweiges.

Bundesminister für Bildung und Wissenschaft (1985), Ausbildung und Beruf : Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung.

Burgard H. (1988), 50 Jahre Ausbildungsordnung Bankkaufmann, Die Bank 5/88.

Chomé G. (1987), RFA. Nouvelle réglementation des professions de l'industrie métallurgique, Actualité de la formation permanente n°89.

Delisle E. (1986), Ausbildungsberuf Versicherungskaufmann, Versicherungswirtschaft 14/86.

Delisle E. (1987), Neuer Ausbildungsrekord - Ausbildungsberuf Versicherungskaufmann im Spiegel der Statistik, Versicherungswirtschaft 11/87.

Gewande W.-D., Löffler J. (1986), Evaluierung der Ausbildungsberufe Bankkaufmann/Bankkauffrau, Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau, Forschungsprojekt Nr. 3832, BIBB.

Grünwald U. et al. (1984), Elektronische Datenverarbeitung im Bankgewerbe, Berichte zur beruflichen Bildung, Heft 69, BIBB.

Herget H. et al. (1987), Berufsausbildung abgeschlossen - Was dann ?, Berichte zur beruflichen Bildung Nr. 85, BIBB.

Horlebein M. (1987), Die Rolle des Staates bei der Regelung kaufmännischer Lehrlingsausbildung (1800 - 1945), in Berufsausbildung und Industrie, Tagungen und Expertengespräche zur beruflichen Bildung, Heft 6, BIBB.

Hörning K.H., Bücker-Gärtner H. (1982), Angestellte im Grossbetrieb, Enke Verlag.



Koch R. (1988), Développement historique et configuration actuelle du système dual de formation professionnelle en RFA, en particulier dans les métiers du Bâtiment, Communication au Colloque Europe et Chantiers-EVMB - CEREQ, Septembre 1988.

Kreyenschmidt G., von Moers R. (1985), Bankkaufmann / Bankkauffrau, Blätter zur Berufskunde, Band 1, Bundesanstalt für Arbeit.

Kreyenschmidt G. (1983), Verbindungsstellen Banken - Berufsschulen : Zehn Jahre bewährte Zusammenarbeit, Die Bank 9/1983.

Kreyenschmidt G. (1982), Ausbildungsberuf Bankkaufmann : Fakten und Tendenzen, Die Bank 9/82.

Kreyenschmidt G. (1973), Der Ausbilder in der Bankwirtschaft - Anforderungen gemäss Ausbilder - Eignungsverordnung, Bank-Betrieb 5/73.

Kreyenschmidt G. (1986), Immer mehr Abiturienten in der Ausbildung zum Bankkaufmann, Die Bank 8/86.

Kreyenschmidt G. (1985), Berufsausbildung in privaten Banken, Die Bank 3/85.

Möbus M., Grando J.M. (1988), La formation professionnelle initiale des ouvriers du Bâtiment en RFA : le monopole du système dual, Revue Formation - Emploi n°22, CEREQ.

Münch J. (1985), La formation professionnelle en République fédérale d'Allemagne, CEDEFOP.

Perczynski H. (1983), Probleme der Berufsausbildung zum Bankkaufmann aus schulischer Sicht.

Perczynski H. (1983), Ausbildung im dualen System : Partner Berufsschule, Die Bank 10/83.

Schmidt H. (1988), Kaufmännische Berufsausbildung in den 90er Jahren, Vortrag auf dem 21. Berufsbildungstag des Arbeitgeberverband des privaten Bankgewerbes am 29.4.1988.

Wiethold F. (1987), Neue Arbeitskonzepte bei Banken und Versicherungen - neue Aufgaben für die Gewerkschaftsstrategie, WSI Mitteilungen 6/87.

## ANNEXE 1

### Qualification des formateurs en entreprise

Les articles 20 et 76 de la loi sur la formation professionnelle de 1969 fixent les conditions exigées pour exercer la fonction de formateur en entreprise.

Le formateur doit être âgé de 24 ans révolus et posséder un diplôme professionnel ou un diplôme d'études supérieures dans le domaine correspondant à la profession enseignée.

Comme le prévoit l'article 21 de la loi, un décret du ministre fédéral de la formation et des sciences en date du 20 avril 1972, modifié le 3 octobre 1984 (Ausbilder - Eignungsverordnung) définit les connaissances pédagogiques que doivent posséder les formateurs en entreprise. Elles portent sur quatre principaux domaines :

- les fondements de la formation professionnelle : cadre général dans lequel elle s'insère, objectifs, mission de l'entreprise, responsabilité du formateur ;
- la formation proprement dite : structure, approche didactique des contenus, collaboration avec l'école professionnelle et l'orientation professionnelle, pédagogie, évaluation...;
- le jeune formé : aspects psychologiques et sociaux, hygiène et sécurité ;
- le cadre législatif : constitution, loi sur la formation professionnelle, droit du travail, liens juridiques entre l'entreprise formatrice et le jeune formé ...

Ces connaissances doivent être sanctionnées par un examen comprenant des épreuves écrites d'une durée de 5 heures et une partie orale d'une demi-heure ainsi qu'un test pratique pendant lequel le candidat doit encadrer des jeunes en formation <sup>24</sup> .

L'examen de formateur a lieu devant une commission réunie à la chambre consulaire compétente.

---

<sup>24</sup> Dans l'artisanat, des règles particulières s'appliquent, le brevet de Meister étant traditionnellement destiné entre autres à former les futurs compagnons.

Aucune disposition réglementaire ne fixe de programme de formation préalable à cet examen. Toutefois, à la suite du décret, la Commission fédérale de la formation professionnelle - instance remplacée depuis par la Commission centrale du BIBB - a élaboré un plan-cadre de formation des formateurs sous forme de recommandation. Il prévoit une durée minimale de 120 heures de formation, une durée moyenne de 160 heures et une durée souhaitée de 200 heures.

Des dérogations délivrées par la chambre compétente sont prévues, notamment pour dispenser les formateurs exerçant leur fonction avant l'entrée en vigueur des dispositions réglementaires de se soumettre au contrôle des connaissances pédagogiques exigé. Par ailleurs, les entreprises ont pu bénéficier de délais supplémentaires pour répondre aux conditions imposées par le décret.

Conformément à l'article 33 de la loi de 1969, l'entreprise en inscrivant les jeunes qu'elle forme au registre des chambres consulaires, est tenue de déclarer le formateur qu'elle leur affecte. Aucune règle précise ne s'applique quant au nombre de formateurs que doit posséder une entreprise en fonction du nombre de jeunes qu'elle forme. Au-delà du formateur officiellement déclaré, directement responsable des jeunes, la majorité des personnes travaillant dans une entreprise sont amenées occasionnellement à guider un jeune durant l'apprentissage d'une tâche spécifique.

Un autre contrôle de la qualification des formateurs est prévu conformément à la loi sur l'organisation des entreprises (Betriebsverfassungsgesetz) : le délégué du personnel peut remettre en cause les compétences d'un formateur et exiger qu'il soit démis de ses fonctions s'il ne satisfait pas aux exigences prévues.

## ANNEXE 2

### La composition des commissions

La Commission centrale du Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB), organe de décision de cet institut. Elle est présidée annuellement par un de ses membres :

- 11 représentants des confédérations patronales
- 11 représentants des confédérations syndicales
- 11 représentants des Länder
- 5 représentants du gouvernement fédéral ayant droit à 11 voix au cours des votes.

D'autre part, un représentant des confédérations syndicales communales et un représentant de l'Office fédéral du travail assistent à la Commission centrale en tant que conseillers.

La Commission des Länder, sous-commission de la Commission centrale, plus spécifiquement chargée au sein du BIBB de veiller à l'harmonisation des réglemets de formation et des programmes cadres scolaires. Elle comprend :

- 11 représentants des Länder
- 3 représentants des confédérations patronales
- 3 représentants des confédérations syndicales
- 3 représentants de l'Etat fédéral
- 1 représentant de l'Office fédéral du travail (ayant voix consultative)

Toute décision requiert l'accord d'au moins 8 Länder.

**Annexe 3**

- Décret réglementant la formation de Bankkaufmann/frau et présentation générale du plan-cadre scolaire
- Décret réglementant la formation de Versicherungskaufmann/frau et présentation générale du plan-cadre scolaire
- Plan individuel de formation élaboré par une compagnie d'assurances

**DECRET REGLEMENTANT LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES EMPLOYES  
DE BANQUE (BANKKAUFMAN) DU 8 FEVRIER 1979 <sup>(20)</sup>**

Conformément à l'article 25 de la loi sur la formation professionnelle du 14 août 1969, modifié par l'article 24, alinéa 1 de la loi du 24 août 1976, il est décrété en accord avec le Ministre Fédéral de la Formation et des sciences :

**§ 1 - Reconnaissance par l'Etat de la profession apprise**

La profession apprise de Bankkaufmann est reconnue officiellement par l'Etat.

**§ 2 - Durée de la formation**

La formation dure 3 ans.

**§ 3 - Profil de la profession apprise**

La formation professionnelle doit dispenser au moins les connaissances et savoir faire suivants :

**1. Connaissances et savoir faire généraux :**

- a) Organisation de l'entreprise et fondements juridiques ;
- b) Travaux administratifs, correspondance, écritures.

**2. Opérations de paiement :**

- a) Tenue de compte ;
- b) Opérations à l'intérieur du territoire national ;
- c) Opérations de paiement à l'étranger.

**3. Placement d'argent et de capitaux :**

- a) Placements sur comptes ;
- b) Placement en titres ;
- c) Autres placements.

**4. Financement :**

- a) Opérations de crédit à court et moyen terme ;
- b) Opérations de crédit à long terme

---

<sup>20</sup>. Rappel : Partie concernant la formation en entreprise.

## **5. Fonctionnement interne :**

- a) Comptabilité ;
- b) Organisation ;
- c) Informatique ;
- d) Gestion du personnel ;
- e) Vérifications.

### **§4. Plan-cadre de la formation**

Les connaissances et savoir faire énoncés au paragraphe 3 doivent être dispensés selon les indications relatives à la structure thématique et chronologique situées en annexe. Des écarts par rapport au plan cadre sont admis lorsqu'ils sont justifiés par une formation de base liée au champ professionnel de la profession concernée ou si les spécificités de la pratique de l'entreprise l'exigent.

### **§5. Plan de formation**

Le formateur doit élaborer sur la base du plan cadre un plan de formation destiné au jeune qu'il forme.

§6. Le jeune en formation doit tenir un journal de bord servant de pièce justificative du déroulement de sa formation. Il doit avoir la possibilité de le remplir pendant son temps de formation. Le formateur doit régulièrement contrôler ce cahier.

### **§7. Examen partiel**

1. Un examen partiel doit être organisé milieu de la 2ème année de formation.

2. Il s'agira d'un examen écrit d'une durée de trois heures ayant pour objet des cas pratiques ou des exercices. Il portera sur les connaissances et savoir faire étant dispensés pendant les deux premiers semestres de la formation selon l'annexe au paragraphe 4 ainsi que sur les matières dispensées à l'école selon le calendrier de la formation scolaire et dans les disciplines professionnelles.

3. La durée de l'examen prévue à l'alinéa 2 peut être réduite si les épreuves sont organisées sous forme de questions à choix multiples.

### **§8. Examen final**

1. L'examen final porte sur les connaissances et savoir faire énoncés dans l'annexe à l'article 4 ainsi que sur les matières propres enseignées à l'école professionnelle.

2. L'examen final comporte les épreuves suivantes :

**a) Economie bancaire et gestion des entreprises**

. en 3 heures, le candidat doit traiter plusieurs cas et exercices pratiques en montrant qu'au delà des connaissances et savoir faire liés aux opérations de paiement, de placement et de financement, il a acquis les connaissances et compétences générales requises.

**b) Comptabilité, informatique, organisation, personnel**

. en 1 heure 1/2, le candidat doit effectuer plusieurs exercices dans ces matières et montrer qu'il comprend les principes et le système mis en place dans ces domaines par un institut de crédit.

**c) Economie et sciences sociales**

. en 1 heure 1/2, le candidat doit résoudre plusieurs cas pratiques en montrant qu'il est capable de présenter et d'interpréter l'environnement économique et social du monde professionnel.

**d) Exercices pratiques**

. en 30 minutes, le candidat doit montrer, en se servant des procédures appliquées dans l'entreprise qu'il en comprend le contexte et les relations avec l'environnement économique général et peut résoudre des cas concrets.

3. Les trois premières matières doivent être passées par écrit.

Si le candidat obtient la mention "passable" dans une de ces trois matières et "incomplet" dans les deux autres, un examen oral de 15 minutes environ peut être passé dans l'une de ces deux matières à la demande de candidat ou selon la décision de la commission d'examen. La matière est choisie par le candidat.

Le poids de la note obtenue à l'écrit sera le double de celui de la note orale dans le calcul de la note définitive.

4. L'épreuve exercices pratiques doit avoir lieu sous forme d'un entretien.

5. La durée de l'examen peut être réduite, si les règles de son organisation sont respectées.

(6) Pour réussir à l'examen, il faut obtenir au moins dans deux des trois matières écrites ainsi qu'aux exercices pratiques la mention passable. Si le candidat obtient la mention "insuffisant" dans une des matières, il n'est pas admis.

(7) L'épreuve de gestion bancaire et de l'entreprise a un coefficient double par rapport aux autres matières dans la note globale.

(8) Lors d'un nouvel examen, le candidat peut, sur sa demande, être dispensé des matières dans lesquelles il obtenu des résultats satisfaisants si l'examen antérieur n'a pas eu lieu depuis plus de deux ans.



§9. L'ancienne réglementation s'applique aux formations déjà commencées lors de la prise d'effet de ce décret.

§10. Ce texte s'applique également au Land de Berlin.

§11. Entrée en vigueur

Ce décret est applicable au lendemain de sa promulgation. L'ancien décret sur la formation professionnelle de Bankkaufmann de 10 mai 1973 est abrogé.

Le 8 février 1979.

Pour Le ministre fédéral de l'économie.

ANNEXE (au §4) : PLAN DE FORMATION POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES EMPLOYES DE BANQUE

1	2	3	4					
			A TRANSMETTRE DANS LE SEMESTRE DE FORMATION					
			1	2	3	4	5	6
	Profil de la profession apprise	CONNAISSANCE ET CAPACITES A TRANSMETTRE						
1	CAPACITES ET CONNAISSANCES GENERALES (§3-n° 1)							
11	ORGANISATION DES ENTREPRISES ET FONDEMENTS JURIDIQUES (§3 N° 1a)	a) EXPLIQUER LE TYPE, LE STATUT JURIDIQUE, LES FONCTIONS ET L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE DISPENSANT LA FORMATION	x					
		b) DECRIRE LA PLACE DE L'ENTREPRISE PARI LES ETABLISSEMENTS DE CREDIT	x					
		c) CITER LES ADMINISTRATIONS ORGANISATIONS ECONOMIQUES PATRONALES ET SYNDICALES IMPORTANTES POUR L'ENTREPRISE		x	x			
		d) CITER LES DISPOSITIONS JURIDIQUES CONCERNANT L'ENTREPRISE		x				
		e) EXPLIQUER LE CONTEXTE COMMERCIAL DANS LEQUEL SE SITUE L'ENTREPRISE	x	x	x	x	x	x
		f) METTRE EN EVIDENCE LA NECESSITE DU SECRET BANCAIRE ET LES LOIS DE PROTECTION DES DONNEES VALABLES POUR L'ENTREPRISE, AINSI QUE LEUR SIGNIFICATION ET LEURS CONSEQUENCES, PAR DES EXEMPLES CONCRETS	x					
12	TRAVAIL DE BUREAU ET CORRESPONDANCE	a) EXPLIQUER LE TRAITEMENT DU COURRIER : RECEPTION - REPARTITION - EXPEDITION	x					
		b) UTILISATION DES ARCHIVES	x	x				
		c) CONTROLE DES ECHEANCES						
		d) UTILISATION DES FICHES, IMPRIMES ET AUTRES INSTRUMENTS TECHNIQUES SUR LE LIEU DE TRAVAIL	x	x	x	x	x	x
		e) REDACTION DE LETTRES PROFESSIONNELLES ET DE MENTIONS DANS LES DOSSIERS, D'APRES LES INSTRUCTIONS	x	x	x	x	x	x
		f) CHOIX ET USAGE DE TEXTES ET COMMUNIQES PRE-REDIGES	x	x	x	x	x	x
		g) CONNAITRE ET RESPECTER LES REGLES DE DELEGATION DE SIGNATURE, EN VIGUEUR DANS L'ENTREPRISE	x					
2	OPERATIONS DE PAIEMENT (§3-n°2)							
2-1	GESTION DES COMPTES (§3-n°2a)	a) EXPLIQUER LES DISPOSITIONS CONTRACTUELLES, Y COMPRIS LES DROITS ET OBLIGATIONS, ET LES REGLEMENT INTERNE DE L'ENTREPRISE	x	x				
		b) OUVERTURE, GESTION ET FERMETURE DE COMPTES POUR LES OPERATEURS DE PAIEMENT, SELON REGLEMENT	x	x				
		c) CONSEIL AU CLIENT DANS LE CHOIX DU COMPTE LE PLUS APPROPRIE		x				
		d) EXPLIQUER PAR DES EXEMPLES LE FONCTIONNEMENT DES COMPTES D'OPERATIONS DE PAIEMENT	x	x				
		e) DISPOSITIONS JURIDIQUES A RESPECTER POUR LA GESTION DES COMPTES EN CAS DE DECES DU TITULAIRE			x			

1	2	3	4					
2-1	GESTION DES COMPTES (SUITE)	f) ENUMERATION DES PROCEDES DE GESTION DU COMPTE EN CAS DE SAISIE	x					
2-2	OPERATIONS DE PAIEMENTS INTRA-NATIONALES (§ 3 N°2b)	a) EXPLIQUER CE QUE SIGNIFIE POUR L'ENTREPRISE LES OPERATIONS DE PAIEMENT INTRA-NATIONALES	x					
		b) DEROULEMENT DES OPERATIONS DE PAIEMENT EN LIQUIDE, SUIVANT LES CONSIGNES DE SECURITE	x	x				
		c) EXPLIQUER L'ORGANISATION DES PAIEMENTS PAR VIREMENT ADOPTEE PAR L'ENTREPRISE	x					
		d) CONSEIL AU CLIENT DANS LE CHOIX DU MODE DE PAIEMENT APPROPRIE	x	x				
		e) TRAITEMENT DES VIREMENTS, CHEQUES ET NOTES DE DEBIT ET DU CHANGE	x	x				
		f) CONSEILLER LE CLIENT SUR L'UTILISATION DES CARNETS DE CHEQUES	x	x				
		g) DELIVRER LES CHEQUIERS ET EXECUTER LES TACHES LIEES A CETTE OPERATION	x	x				
		h) INFORMATIONS SUR L'UTILISATION DES CARTES DE CREDIT	x	x				
		i) REMISE DE CHEQUES, DE NOTES DE DEBIT ET DE CHANGE D'APRES LES INSTRUCTIONS	x	x				
2-3	OPERATIONS DE PAIEMENT INTERNATIONAL (§3-N°2C)	a) EXPLIQUER LA SIGNIFICATION DES OPERATIONS DE PAIEMENT INTERNATIONAL POUR L'ENTREPRISE			x	x		
		b) CONSEIL AU CLIENT SUR LES ESPECES ET DEVISE DANS LE CADRE DES OPERATIONS DE PAIEMENT DE VOYAGE			x	x		
		c) TRAITEMENT D'OPERATIONS SUR DEVICES ET ESPECES DANS LE CADRE DES OPERATIONS DE PAIEMENT DE VOYAGE			x	x		
		d) CONSEIL AU CLIENT DANS LE CHOIX D'UNE FORME APPROPRIE DE PAIEMENT NON LIQUIDE A L'ETRANGER			x	x		
		e) INSTRUCTIONS A SUIVRE POUR LE TRAITEMENT DES OPERATIONS DE PAIEMENT A L'ETRANGER, SANS ESPECES			x	x		
		f) INFORMER SUR L'ENREGISTREMENT DES DOCUMENTS DANS LE CADRE DE L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE DANS LES AFFAIRES D'IMPORT-EXPORT			x	x		
		g) INFORMER SUR L'ENREGISTREMENT DES LETTRES DE CREANCE, DANS LE CADRE DE L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE DANS LES AFFAIRES D'IMPORT-EXPORT						
3	DEPOT D'ARGENT ET DE-CAPITAUX (§3-N°3)							
3-1	DEPOT SUR LES COMPTES (§3-N°3a)	a) SIGNIFICATION DES DIFFERENTES FORMES DE DEPOT POUR L'ENTREPRISE	x					
		b) EXPLIQUER LES DISPOSITIONS CONTRACTUELLES, Y COMPRIS LES DROITS ET OBLIGATIONS, ET LE REGLEMENT INTERNE DE L'ENTREPRISE	x	x				
		c) OUVERTURE, GESTION ET FERMETURE DES COMPTES D'EPARGNE, SELON DISPOSITIONS EN VIGUEUR	x	x				
		d) CONSEIL AU CLIENT SUR LES POSSIBILITES DE DEPOTS SUR LES COMPTES D'EPARGNE, ET SUR LES AUTRES FORMES D'EPARGNE DE L'ENTREPRISE, AINSI QUE SUR LES MESURES ETATIQUES D'ENCOURAGEMENT A L'EPARGNE ET A LA FORMATION DE FORTUNES - TRAITEMENT D'EXEMPLES AFFERENTS			x	x		
		e) INFORMER SUR LES OPERATIONS SUR LES COMPTES D'EPARGNE	x	x				
		f) INFORMER SUR LES DEPOTS APRES AVIS ET LES CAPITAUX IMMOBILISES ET TRAITEMENT SELON INSTRUCTION, D'EXEMPLES AFFERENTS			x	x		

ANNEXE (au §4) : SUITE 2)

1	2	3	4			
3.1	DEPOT SUR LES COMPTES (§3-N°3a)	g) EXPOSER LES TRAITS PRINCIPAUX DES DISPONIBILITES FINANCIERES DE L'ENTREPRISE	x	x		
3.2	PLACEMENTS EN VALEURS (§3 N° 3a)	a) EXPLIQUER LA SIGNIFICATION DU COMMERCE DES VALEURS POUR L'ENTREPRISE b) TRAITEMENT D'ORDRES SUR LES VALEURS, SELON INSTRUCTIONS c) INFORMER SUR LE REGLEMENT DES VALEURS d) DECRIRE LE DEROULEMENT D'AFFAIRES AU COMPTANT SUR LES VALEURS DANS L'ENTREPRISE e) INFORMER SUR LA FIXATION ET LA COTATION DES PRIX f) PREPARER, SELON INSTRUCTIONS, LES CONSEILS AUX CLIENTS PAR LE CHOIX D'INFORMATIONS g) CONSEILLER LE CLIENT DANS LE CHOIX DU MODE DE DEPOT APPROPRIE, DANS LE RESPECT DES DISPOSITIONS JURIDIQUES ET CONTRACTUELLES h) PARTICIPER AUX OPERATIONS DE GESTION, D'ADMINISTRATION DANS LES AFFAIRES DE DEPOT i) INFORMER SUR LES INSCRIPTIONS CONCERNANT LE REVENU DES VALEURS EN RESPECTANT LES DISPOSITIONS FISCALES k) PAIEMENT DES COUPONS D'APRES LES INSTRUCTIONS l) INFORMER SUR LES DROITS DE SOUSCRIPTION EN FONCTION D'UNE OFFRE DE SOUSCRIPTION m) INFORMER SUR LES OFFRES DE VALEURS A TX D'INTERET FIXE n) FAIRE UN COMPTE RENDU D'UNE DELIBERATION, DE SON DEROULEMENT ET DE SES RESULTATS			x	x
3.3.	AUTRES DISPOSITIONS (§3 c)	a) INFORMER SUR LES PRINCIPES DE L'EPARGNE-LOGEMENT b) INFORMER SUR LES PRINCIPES DE PLACEMENTS DE CAPITAUX SUR L'ASSURANCE-VIE c) INFORMER SUR LES DIFFERENTES FORMES DE PLACEMENT EN OR	x	x		
4	FINANCEMENT (§3-N°4)					
4.1.	OPERATIONS DE CREDIT A COURT ET MOYEN TERMES (§3 N°4a)	a) EXPLIQUER LA SIGNIFICATION DES DIFFERENTS-TYPES DE CREDIT POUR L'ENTREPRISE b) ENUMERER LES DISPOSITIONS JURIDIQUES IMPORTANTES LES DISPOSITIONS CONTRACTUELLES ET LES REGLEMENTS INTERNES A L'ENTREPRISE c) EXPLIQUER LE TRAITEMENT DE L'ESCOMPTE, DE L'ACCEPTATION ET DU CAUTIONNEMENT DES CREDITS SUR COMPTE-COURANT d) TRAITEMENT, D'APRES LES INSTRUCTIONS, DES PETITS CREDITS, DES CREDITS A LA CONSOMMATION, OU AUTRES FORMES DE CREDIT SPECIFIQUE A L'ENTREPRISE ; EXAMINER LA CAPACITE D'EMPRUNT, ET LA SOLVABILITE e) DIFFERENCIER LES SECURITES DE CREDIT ET LES GARANTIES DE SECURITE			x	x
4.2	OPERATIONS DE CREDIT A LONG TERME (§3-N°4b)	a) DIFFERENTS TYPES DE CREDIT AU SEIN DE L'ENTREPRISE			x	x

1	2	3	4					
4.2	OPERATIONS DE CREDIT A LONG TERME (§3-N°4b suite)	b) DISPOSITIONS JURIDIQUES, CONTRACTUELLES, ET REGLEMENTS INTERNES A L'ENTREPRISE c) INFORMER SUR LES CARACTERISTIQUES DES OPERATIONS DE CREDIT A LONG TERME d) TRAITEMENT, SELON INSTRUCTIONS, DES PRETS AU LOGEMENT PROPRES A L'ENTREPRISE ; EXAMINER LA CAPACITE DE CREDIT ET LA SOLVABILITE, EN TENANT COMPTE DES HYPOTHEQUES. COMMENTER LES PIECES JUSTIFICATIVES AFFERENTES e) DIFFERENCIER LES SECURITES DE CREDIT REELS ET LES GARANTIES DE SECURITE f) INFORMER LE CLIENT SUR LES CONDITIONS ET LE DEVELOPPEMENT DE L'EPARGNE-LOGEMENT					x	x
5	OPERATIONS INTERNES							
5.1.	COMPTABILITE (§3-N°5a)	a) STRUCTURE ET CONTENU DU PLAN COMPTABLE DE L'ENTREPRISE FORMATRICE b) ETABLIR DES DOCUMENTS COMPTABLES SUR LES OPERATIONS DE PAIEMENT CONCERNANT LES PLACEMENTS DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT, EN UTILISANT LES FORMULAIRES DE L'ETABLISSEMENT c) DIFFERENCIER LES COUTS ET RECETTES DE L'ENTREPRISE d) COMPARER LE COUT ET LA RENTABILITE D'UN COMPTE-CLIENT e) ETUDIER LA LISTE DES PLAINTES DEPOSEES PAR L'ENTREPRISE AUPRES DU BUREAU FEDERAL DE CONTROLE DU CREDIT ET DE LA BUNDESBANK f) ETABLIR D'APRES LES INSTRUCTIONS DES STATISTIQUES SIMPLES DE L'ENTREPRISE, ET LES EXPLOITER	x	x	x	x	x	x
5.2.	ORGANISATION (§3-N°5b)	a) DECRIRE L'ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE b) PRESENTER PAR DES SCHEMAS SIMPLES LES PROCESSUS DE TRAVAIL ADOPTES PAR L'ENTREPRISE FORMATRICE, LES PLACEMENTS DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT c) MENTIONNER LE CONTENU DU REGLEMENT INTERIEUR ET DU REGLEMENT DU TRAVAIL	x	x	x	x	x	x
5.3.	TRAVAIL AUTOMATIQUE SUR LES DONNEES (§3-N°5c) (Informatique)	a) DECRIRE L'ORGANISATION ET LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DONNEES DANS L'ENTREPRISE b) CITER LES METHODES DE SAISIE DE DONNEES, ET LE MATERIEL UTILISE PAR L'ENTREPRISE					x	x
5.4.	GESTION DU PERSONNEL (§3-N°5d)	a) EXPLIQUER LES METHODES ET SIGNIFICATION DE LA GESTION DU PERSONNEL DANS L'ENTREPRISE b) LISTER LES DOCUMENTS CONTENUS DANS LES DOSSIERS DU PERSONNEL ET EXPLIQUER LES TRANSCRIPTIONS DANS LES REGISTRES c) DECRIRE LE CONTENU D'UN BULLETIN DE PAYSÉ d) FAIRE UN RAPPORT SUR LES PRESTATIONS SOCIALES PROPRES A L'ENTREPRISE e) CITER LES POSSIBILITES DE FORMATION ET DE FORMATION CONTINUE DANS LE CADRE DE L'ENTREPRISE f) DECRIRE LES DROITS DES SALAIRES, DANS LA LOI SUR LE STATUT DES ENTREPRISES, OU LA LOI SUR LA REPRESENTATION DU PERSONNEL DANS L'ENTREPRISE ; DE MEME QUE LES TACHES DU COMITE DU PERSONNEL, ET LA REPRESENTATION DES JEUNES DANS L'ENTREPRISE g) MENTIONNER LES DISPOSITIONS IMPORTANTES DE LA LOI SUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE h) EXPLIQUER LE CONTENU DU REGLEMENT DE FORMATION, DU CONTRAT DE FORMATION PROFESSIONNEL, ET DU PLAN DE FORMATION					x	x

ANNEXE (au §4) : SUITE 4)

1	2	3	4				
5.4.	GESTION DU PERSONNEL (§3-N°5d) SUITE	i) MENTIONNER LES DISPOSITIONS IMPORTANTES DES CONVENTIONS COLLECTIVES VALABLES POUR L'ENTREPRISE				x	
		k) MENTIONNER LES DISPOSITIONS CONCERNANT LE SALARIE DANS LES LOIS SUR LA PROTECTION DU TRAVAIL DES JEUNES, LA PROTECTION DES MERES DE FAMILLE ET LE LICENCIEMENT				x	
		l) MENTIONNER LES DISPOSITIONS DE LA SECURITE SOCIALE CONCERNANT LE SALARIE				x	
		m) DECRIRE LES MESURES PRISES PAR L'ENTREPRISE POUR LES PREMIERS SECOURS, AINSI QUE LA CONDUITE EN CAS D'ACCIDENTS ET DE DANGER	x				
5.5.	CONTROLE (§3-N°5e)	a) DECRIRE LES TRAVAUX DE VERIFICATION ET CONTROLE DE L'ENTREPRISE				x	x
		b) MENER A BIEN, D'APRES INSTRUCTIONS, DES OPERATIONS DE CONTROLE ELEMENTAIRES				x	x

## **PLAN CADRE DE FORMATION SCOLAIRE D'EMPLOYE/E DE BANQUE QUALIFIE/E (BANKKAUFMANN/FRAU)**

Suivant la décision de la conférence permanente des Ministres de l'Éducation des Länder du 15 septembre 1978.

### **Remarques préliminaires**

Le plan-cadre présenté a été élaboré en harmonie avec le décret réglementant la formation professionnelle en entreprise de Bankkaufmann du 8 février 1979.

Il prévoit 280 heures de cours par an pour les matières professionnelles, soit au total 840 heures sur trois ans.

Ces heures se répartissent comme suit :

Gestion bancaire	280 heures
Théorie économique générale	240 heures
Gestion comptable	320 heures

605 heures de cours ont été prévues dans le plan cadre afin de laisser une marge de temps pour les contrôles, révisions, etc, dans la durée globale d'enseignement impartie, soit 840 heures.

### **Aperçu général de l'emploi du temps**

1ère an. 2ème an. 3ème an.

#### **Matière : Science bancaire**

1. Le compte bancaire, fondement des relations commerciales (15 h.)	x		
2. Les opérations de paiement sur le territoire national (25 h.)	x		
3. La création de capital (25 heures)	x	x	
4. Les opérations de crédit (45 heures)		x	
5. Protection des fonds et règles du crédit (5 heures)		x	
6. Opérations sur les valeurs (40 h.)		x	x
7. Placements d'argent et de biens (15 heures)			x
8. Les opérations à l'étranger (20 heures)			x

#### **Matière : science économique générale**

1. Conditions juridiques de la gestion économique (25 heures)	x
---	---

	1ère an.	2ème an.	3ème an.
2. Fondements de la gestion économique (15 heures)	x		
3. Le travail humain dans l'entreprise (30 heures)		x	x
4. Le processus de rendement dans l'entreprise (15 heures)		x	
5. Le marché et les prix (20 heures)		x	
6. Les impôts (10 heures)		x	
7. Les systèmes économiques (15 heures)		x	x
8. La politique économique dans une économie de marché et ses effets sur les instituts de crédit (50 heures)			x
<b>Matière : Gestion comptable</b>			
1. Système de la comptabilité en partie double (40 heures)	x		
2. Saisie des opérations bancaires en comptabilité (80 heures)	x	x	x
3. Clôture de l'exercice comptable (25 heures)		x	x
4. Comptes de produits et charges incorporés (15 heures)		x	x
5. Statistique des instituts de crédit (15 heures)			x
6. Informatique - Traitement des données (30 heures)			x
7. Mathématiques bancaires (30 heures)	x	x	x

*Cet aperçu général est suivi d'un emploi du temps détaillé des matières enseignées en fonction des contenus à dispenser et des objectifs à atteindre.*



**Décret réglementant la formation professionnelle  
d'employé d'assurances (Versicherungskaufmann) du 15 juillet 1977  
(26)**

Il est décrété, en accord avec le ministre fédéral de la formation et des sciences et d'après la loi du 14.08 1969 (BGBl 1 p. 1112), modifiée par le § 24 de la loi du 24.08 1976 (BGBl. 1 p. 2525) :

**§ 1**

**La reconnaissance par l'Etat de la profession apprise**

La profession apprise de Versicherungskaufmann est reconnue par l'Etat.

**§ 2**

**Durée de la formation**

La formation dure trois ans

**§ 3**

**Profil de la profession apprise**

La formation professionnelle devra comprendre au minimum les connaissances et aptitudes suivantes :

1. Organisation de l'entreprise où a lieu la formation
2. Gestion du personnel
3. Travail de bureau et correspondance professionnelle, travail sur les données et statistiques
4. Comptabilité et calcul des frais
5. Publicité, relations avec la clientèle et concurrence
6. Traitement des propositions de contrat
7. Gestion des contrats
8. Traitement des modifications
9. Traitement des indemnisations

---

<sup>26</sup>. Rappel : partie concernant la formation en entreprise

§ 4

Plan cadre de formation professionnelle

Les connaissances et aptitudes prévues par le § 3 seront dispensées selon les conditions d'organisation thématique et chronologique figurant en annexe. Une organisation différente de celle prévue par le plan de formation professionnelle est autorisée si une formation de base en relation avec la profession apprise a déjà eu lieu ou si les caractéristiques de l'entreprise l'exigent.

§ 5

Plan de formation

Le formateur doit élaborer un plan de formation en prenant pour base le plan cadre de formation professionnelle.

§ 6

Journal

Le jeune en formation doit tenir un journal. Il doit avoir la possibilité de le tenir pendant le temps de formation. Le formateur est tenu de le contrôler régulièrement.

§ 7

L'examen intermédiaire

(1) Un examen intermédiaire doit être organisé. Il doit avoir lieu au milieu de la deuxième année de formation.

(2) L'examen intermédiaire se passe par écrit en 180 minutes et sur des cas liés à la pratique professionnelle. Il porte sur les connaissances et aptitudes qui doivent être acquises d'après l'annexe au § 4 pendant les deux premiers semestres de formation ainsi que sur les connaissances transmises à l'école professionnelle, dans la mesure où elles portent sur la formation professionnelle.

(3) Si l'examen est organisé selon le plan, il est possible que sa durée soit inférieure à celle prévue par le paragraphe 2.

§ 8

Examen final

(1) L'examen final porte sur les connaissances et aptitudes prévues par l'annexe au § 4 ainsi que sur les connaissances acquises à l'école professionnelle dans la mesure où elles sont essentielles pour la formation professionnelle.

(2) L'examen final porte sur les disciplines suivantes :

1. Enseignement général sur l'assurance et sur la gestion des compagnies d'assurances :

Le candidat doit traiter en 90 minutes plusieurs cas concrets et ainsi démontrer qu'il a acquis des compétences correspondant aux fonctions essentielles de l'entreprise et qu'il connaît les principes de l'assurance ainsi que l'organisation d'une compagnie d'assurance.

2. Enseignement spécifique à l'assurance :

Le candidat doit traiter en 90 minutes plusieurs cas concrets et démontrer qu'il possède des connaissances de base sur les dispositions juridiques et les conditions d'assurance concernant l'assurance des choses, des personnes et des biens et qu'il a acquis des connaissances approfondies dans un des domaines dans lesquels il a été formé.

3. Comptabilité et traitement des données (informatique) :

Le candidat doit traiter en 90 minutes plusieurs cas dans les domaines de la comptabilité et du traitement des données et ainsi démontrer qu'il comprend les principes et les systèmes utilisés par la compagnie d'assurance dans ces domaines.

4. Enseignement économique et social

Le candidat doit traiter en 90 minutes plusieurs problèmes et démontrer qu'il peut exposer et apprécier le contexte économique et social dans lequel se trouve le monde professionnel.

5. Exercices pratiques :

Le candidat doit montrer en 30 minutes, sur la base des procédures utilisées dans l'entreprise qu'il comprend le contexte général de l'entreprise et qu'il peut résoudre des problèmes concrets.

(3) Les épreuves mentionnées dans le § 2 n.1 donnent lieu à un examen écrit.

Si le candidat a obtenu après l'examen écrit la mention "passable" dans deux disciplines et la mention "insuffisant" dans deux autres disciplines, il est possible de compléter, sur la demande du candidat ou d'après le jugement du jury, l'examen écrit par un examen oral d'environ 15 minutes

dans une des disciplines où le candidat a obtenu "insuffisant" à l'écrit. La discipline est choisie par le candidat. Dans cette discipline, l'examen écrit aura un coefficient 2 et l'examen oral un coefficient 1.

(4) L'examen sur les exercices pratiques se fait sous forme d'un entretien.

(5) Dans la mesure où l'examen écrit se déroule sous forme de questions à choix multiples, sa durée peut être abrégée.

(6) Pour être reçu à l'examen final, il faut au minimum obtenir la mention passable dans au moins trois des épreuves mentionnées dans le paragraphe 2 n.1 à 4 ainsi qu'aux exercices pratiques. Un candidat qui aurait obtenu la mention très insuffisant dans une des épreuves ne serait pas reçu.

(7) Un candidat qui se présente à nouveau à l'examen peut, à sa demande, être dispensé de certaines disciplines si il y a obtenu une mention passable au cours des deux années précédentes.

## § 9

### Période de transition

Les formations en cours lors de l'entrée en vigueur de ce décret se poursuivront selon les prescriptions antérieures.

## § 10

### Clause berlinoise

Ce décret, selon le § 14 de la loi de transition et le §112 de la loi sur la formation professionnelle, est également valable pour Berlin.

## § 11

### Entrée en vigueur

Ce décret entre en vigueur le jour de sa publication. Le décret du 10.05.1973 sur la formation professionnelle des employés qualifiés d'assurance (BGBl p. 439) est simultanément annulé ; le § 9 est maintenu.

### Le ministre fédéral de l'économie

Pour le ministre

Dr. Schlecht

(Annexe au § 4)

Plan cadre de formation pour la formation professionnelle en entreprise des employés d'assurance.

Structure du profil professionnel		Connaissances et aptitudes à transmettre	à enseigner pendant le semestre de form.					
1	2	3	1	2	3	4	5	6
1	Organisation de l'entreprise où à lieu la formation (§3n1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Décrire le type, le statut juridique et l'organisation de l'entreprise</li> <li>b) Enoncer le contenu du règlement intérieur de l'entreprise et en respecter les dispositions</li> <li>c) Citer les administrations, les organisations économiques et professionnelles importantes pour l'entreprise.</li> <li>d) Décrire l'organisation et les tâches du service intérieur de l'entreprise et les relations entre les départements et en tenir compte.</li> <li>e) Décrire les tâches, l'organisation, la situation juridique et les pouvoirs du service extérieur, décrire son fonctionnement et en tenir compte.</li> <li>f) Expliquer les relations entre service intérieur et service extérieur.</li> </ul>						
					4			
			x	x				
			x	x				
							x	x
			x	x				
					x	x		
			x	x				
2	La gestion du personnel (§3n2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Enumérer et décrire les tâches du personnel de l'entreprise et citer les principes de la gestion du personnel et des relations fonctionnelles dans l'entreprise</li> <li>b) Expliquer le but et la signification de l'évaluation du personnel.</li> <li>c) Lister les documents qui figurent dans les dossiers du personnel et en expliquer les références</li> <li>d) Décrire le calcul des rémunérations</li> <li>e) Faire un rapport sur les prestations sociales de l'entreprise</li> <li>f) Mentionner les possibilités de formation initiale et continue dans le secteur des assurances.</li> <li>g) Mentionner les droits des salariés selon la loi sur l'organisation des entreprises et décrire les tâches du comité d'entreprise et de la représentation des jeunes</li> <li>h) Mentionner les dispositions de la loi sur la formation professionnelle s'appliquant à l'entreprise.</li> </ul>						
							x	x
							x	x
			x					
							x	x
							x	x
							x	x
			x					
			x					

Plan cadre de formation pour la formation professionnelle en entreprise des employés d'assurance (suite 1)

Structure du profil professionnel	Connaissances et aptitudes à transmettre	à enseigner pendant le semestre de form.					
	<p>l) Expliquer le règlement de formation, les droits et devoirs tels qu'ils découlent du contrat de formation et décrire le programme de formation de l'entreprise</p> <p>k) Mentionner les dispositions de la convention collective dont dépend l'entreprise concernant les salariés, en faire un rapport et les commenter à l'aide d'exemples concrets</p> <p>l) Mentionner les dispositions concernant le salarié dans la loi sur la protection des jeunes travailleurs, dans la loi sur la protection des mères de famille et dans la loi sur la promotion du travail.</p> <p>m) Mentionner et observer les dispositions de la sécurité sociale concernant les salariés.</p> <p>n) Expliquer les consignes et instructions visant à prévenir les accidents et en tenir compte.</p> <p>o) Décrire l'organisation des premiers secours dans l'entreprise ainsi que les mesures appropriées en cas d'accident.</p>	x				x	x
<p>3 Travail de bureau et de correspondance relatifs aux opérations commerciales. Traitement des données et statistiques (§3 n.3)</p>	<p>a) Décrire la réception, la répartition et l'expédition du courrier et y participer.</p> <p>b) Décrire les opérations de classement et de contrôle des échéances et les accomplir. Faire un rapport sur les tâches de gestion du matériel, en expliquer les principes économiques et exécuter d'après ces principes les tâches qui se présentent.</p> <p>d) Tenir les fichiers et remplir les imprimés.</p> <p>e) Utiliser les matériels et faire fonctionner les machines de bureau.</p> <p>f) Utiliser les lettres types</p> <p>g) Rédiger des mentions dans les dossiers, des télégrammes et des lettres commerciales.</p> <p>h) Expliquer les principes de délégation de signature et en tenir compte.</p> <p>i) Décrire les méthodes de saisie de données utilisées par l'entreprise ainsi que le matériel utilisé.</p> <p>k) Décrire la structure du système informatique utilisé par l'entreprise ainsi que sa fonction pour l'entreprise et pour les compagnies d'assurance.</p> <p>l) Décrire l'utilisation de l'informatique pour la réalisation d'opérations caractéristiques de l'entreprise.</p> <p>m) Enumérer les statistiques et tableaux utilisés dans l'entreprise, les expliquer et les exploiter d'après les instructions.</p>	x	x	x	x	x	x

Plan cadre de formation pour la formation professionnelle en entreprise des employés d'assurance (suite 2)

<p>4 Gestion comptable et calcul des coûts (§3 n.4)</p>	<p>a) Analyser le but et la structure du plan comptable de l'entreprise                      b) Etablir dans chaque service où se fait la formation des documents comptables, enregistrer les pièces sur le compte et les préparer pour la saisie informatique.                      c) Analyser la finalité et la structure du calcul des coûts de l'entreprise et citer les principaux postes de frais ; citer et analyser des exemples d'opérations coûteuses.</p>					<p>x x</p>	<p>x x</p>
<p>5 Publicité relation avec la clientèle et concurrence (§3 n.5)</p>	<p>a) Décrire le marché de l'assurance et sa signification pour l'entreprise.                      b) Citer les différents types de publicité utilisés par l'entreprise ainsi que les supports utilisés et décrire les différents moyens utilisables.                      c) Décrire les relations avec la clientèle dans l'assurance, réunir des documents à cet effet et mener des entretiens selon les instructions.                      d) Faire un rapport sur les aspects essentiels pour les assurances de la réglementation de la concurrence et respecter celle-ci.</p>		<p>x x</p>		<p>x x</p>	<p>x x</p>	<p>x x</p>
<p>6 Gestion des propositions de contrat (§ 3 n.6)</p>	<p>a) Décrire les dispositions juridiques et les conditions d'assurance à respecter dans les propositions de contrat                      b) Enumérer, analyser et remplir les imprimés explicatifs ainsi que ceux qui correspondent aux différents types de polices.                      c) Etudier dans les propositions les aspects essentiels quant à l'appréciation du risque, comparer de ce point de vue les différentes possibilités d'assurance et justifier les explications.                      d) Vérifier que la proposition est complète, observer les différences avec le cas type et classer les caractéristiques spécifiques de risque en fonction du système tarifaire existant.                      e) Apprécier le risque pour décider de l'acceptation d'une proposition.                      f) Rédiger les propositions d'après les instructions et les préparer pour le traitement informatique.                      g) Faire un rapport sur la structure du système tarifaire et mettre en valeur ses caractéristiques.                      h) Ajuster les tarifs aux polices, relever et calculer les primes ; calculer et classer les primes ainsi que les surprimes ou réductions éventuelles en fonction des risques.                      i) Faire des calculs de commissions et de primes et les préparer pour le traitement informatique.</p>	<p>x x x</p>	<p>x x</p>	<p>x x x</p>	<p>x x x</p>	<p>x x x</p>	<p>x x x</p>





## **PLAN - CADRE DE FORMATION SCOLAIRE DE L'EMPLOYE/E QUALI- FIE/E D'ASSURANCES (VERSICHERUNGSKAUFMANN/FRAU)**

Suivant la décision de la conférence permanente des ministres de l'éducation des Länder du 24 juin 1977

### **Sommaire :**

1. Objectifs généraux : " Employé d'assurances "
2. Théorie de l'assurance
3. Théorie économique générale
4. Gestion comptable
  - . Traitement des données
  - . Comptabilité
  - . Mathématiques de l'assurance
  - . Statistiques

### **Remarques préliminaires**

1. Le plan cadre débute par une description des objectifs pédagogiques généraux assignés à l'école professionnelle pour la formation de Versicherungskaufmann/frau et mentionne les objectifs pédagogiques spécifiques à chacune des disciplines enseignées.

Ceci permet d'obtenir une définition d'objectifs correspondant au schéma professionnel fixé par le règlement de formation en entreprise.

2. La structure du plan-cadre comprend les objectifs pédagogiques visés, les contenus et le calendrier de formation.

2.1 Les objectifs pédagogiques se décomposent en objectifs principaux et en objectifs partiels.

Les objectifs principaux fixent les missions de l'école dans des domaines précis d'une discipline enseignée. Les objectifs partiels précisent ou concrétisent ceux-ci selon que la commission chargée de l'élaboration du plan-cadre l'a jugé nécessaire afin d'éviter les malentendus.

Les objectifs partiels ne sont pas des objectifs fins.

L'harmonisation thématique et temporelle avec le plan-cadre de formation en entreprise s'est faite au niveau des objectifs principaux. C'est pourquoi ces derniers sont énoncés pour chaque discipline dispensée.

2.2 Les contenus sont subdivisés en disciplines apprises, elles-mêmes réparties en rubriques et sous rubriques.

2.3 Le calendrier est fixé par rapport aux objectifs généraux et aux matières enseignées par rubrique.

Sa structure est la suivante en fonction des disciplines enseignées :

Théorie de l'assurance	180
Théorie économique générale	175
Gestion comptable	223
dont	
Traitement des données	30
Comptabilité	93
Mathématiques de l'assurance	80
Statistiques	20
	-----
Total	578 heures

Ces indications de durée correspondent au 2/3 ou au 3/4 du temps total imparti, soit 840 heures, ceci afin de laisser une marge de temps nécessaire pour les contrôles, révisions ...

3. Les objectifs pédagogiques sont formulés à l'aide de verbes.

4. Le niveau de ces objectifs est défini par des chiffres se limitant à préciser le type de capacité intellectuelle (jugement, cognition) recherchée. Ainsi :

1 : **Savoir** : Connaissances élémentaires, soit apprendre et pouvoir restituer des notions, éléments et informations non organisées.

2 : **Comprendre** : Connaissances fonctionnelles, soit restitution d'informations (procédures, règles, jurisprudence) selon le sens, la finalité, le contexte.

3 : **Appliquer** : Raisonnement appliqué à l'exécution des tâches, soit utiliser le "savoir" et le "comprendre" dans des situations de travail concrètes.

4 : **Juger** : Raisonnement servant à la résolution des problèmes, soit exécuter des tâches et appréhender les problèmes exigeant un choix, la mise en oeuvre d'une procédure ou une prise de position personnelle.

Les aspects physiques (psychomoteurs) ou mentaux (affectifs) des objectifs pédagogiques à développer sont laissés à l'appréciation de l'enseignant.

#### **Objectifs pédagogiques généraux de la profession apprise de Versicherungskaufmann/frau**

L'enseignement des disciplines professionnelles contribue à l'acquisition de la compétence technique et sociale nécessaire à l'exercice du métier, et au développement de la personnalité. L'élève doit être amené à pouvoir :

- développer ses connaissances, sa capacité à agir et à juger pour garantir ainsi son cheminement professionnel ;
- tenir sa place sur son lieu de travail, au sein de l'Etat et de la société et y agir ;
- analyser une situation, situer les faits et évolutions, en tirer des conclusions et agir en conséquence.

Extraits du plan-cadre scolaire concernant la partie réservée à la théorie de l'assurance dont le détail de la rubrique Assurances de choses

Objectifs pédagogiques principaux/rubriques

Théorie de l'assurance	Semestre					
	1	2	3	4	5	6
Objectifs pédagogiques principaux/rubriques						
1) <u>Fondements de l'assurance</u>  l'élève doit : - comprendre les fondements de l'activité d'assurance - saisir la signification de cette activité	x					
2) <u>Organisation de l'assurance</u>  l'élève doit : - connaître l'organisation de l'activité de l'assurance - comprendre les relations entre assureurs, producteurs, associations et contrôle des assurances.	x					
3) <u>Fondements juridiques du contrat d'assurance</u>  l'élève doit : - analyser les fondements juridiques du contrat d'assurance, - comprendre la signification juridique du contrat d'assurance pour les parties prenantes	x	x				
4) <u>Assurance de choses</u>  l'élève doit : - mesurer la couverture d'assurance de l'assurance incendie.		x	x			
5) <u>Assurance de personnes</u>  l'élève doit : - comparer l'assurance vie à d'autres types d'épargne et de prévoyance.			x	x		
6) <u>Assurance de biens et fortune</u>  l'élève doit : - saisir les principes du droit de la responsabilité, - juger l'importance de la couverture de l'assurance responsabilité civile.				x	x	

Extraits du plan-cadre scolaire concernant la partie réservée à la théorie de l'assurance dont le détail de la rubrique assurances de choses (suite 1)

Théorie de l'assurance

Objectifs pédagogiques principaux/rubriques	Semestres					
	1	2	3	4	5	6
<p>7) <u>Assurance véhicules à moteur</u></p> <p>l'élève doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étudier la signification de l'assurance véhicules à moteur.</li> </ul>					x	x
<p>8) <u>Réassurance</u></p> <p>l'élève doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- expliquer la finalité de la réassurance</li> </ul>						x
<p>9) <u>Contrôle des assurances</u></p> <p>l'élève doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comprendre les raisons du contrôle des assurances par l'Etat.</li> </ul>						x

La théorie de l'assurance est la discipline technique de la formation professionnelle des employés qualifiés d'assurance.

L'élève doit :

- connaître les bases essentielles des dispositions légales qui concernent l'activité des assurances,
- connaître les fonctions essentielles et la structure d'une compagnie d'assurances.
- comprendre le rôle de l'activité de l'assurance et la situer dans l'ensemble de l'économie.

EXTRAIT DU POINT 4. ASSURANCE DE CHOSSES : EXEMPLE DE CONTENU DETAILLE

Objectifs pédagogiques	Contenus de l'enseignement Rubriques et sous-rubriques
<p>4) <u>Assurance de choses</u></p> <p>Objectifs pédagogiques principaux l'élève doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mesurer la couverture d'assurance de l'assurance incendie</li> </ul> <p>Objectif pédagogique partiel l'élève doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- calculer la portée de la couverture d'assurance 3</li> <li>- distinguer les différents types d'assurance les uns des autres 2</li> <li>- connaître et distinguer les unes des autres les différentes formes d'assurance 2</li> <li>- connaître les principes d'évaluation des risques 1</li> <li>- expliquer les principes de l'évaluation des risques 2</li> <li>- mettre en valeur les possibilités de réduction des risques 4</li> <li>- prendre en charge le suivi d'un cas concret 3</li> </ul>	<p>4) <u>Assurance de choses</u></p> <p>4.1 Assurance incendie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portée de l'assurance</li> <li>- Formes d'assurances</li> <li>- Types d'assurance</li> </ul> <p>Simple entreprise assurance incendie agricole assurance incendie industrielle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- évaluation des risques</li> <li>- réduction des risques</li> <li>- cas d'assurance</li> </ul>



**SOCIETE G**

**DEPARTEMENT/GROUPE DE TRAVAIL : Transports**

**Formateur : M.**

---

**Objectifs pédagogiques**  
(connaissances et aptitudes à transmettre)

Les jeunes en formation doivent :

- montrer par un schéma l'organisation de leur département et pouvoir classer les différents postes en fonction de leurs tâches ;
- mettre en évidence les passages importants de la police concernant l'estimation des risques et pouvoir analyser leur fonction ;
- pouvoir établir une police générale sur la base d'un questionnaire, de la proposition écrite et à l'aide d'un fascicule ;
- pouvoir prendre en charge des modifications de contrats en établissant des avenants ;
- pouvoir utiliser le tarif d'une police d'abonnement d'après des déclarations de transports ;
- connaître et pouvoir expliquer le sens des clauses d'une police d'abonnement ;
- citer les modalités de livraison et pouvoir analyser les clauses importantes ;
- apprendre la signification des attestations d'assurance et savoir les rédiger ;
- savoir calculer les primes et être en mesure d'interroger l'ordinateur à cette fin ;
- être en mesure d'apporter des réponses qualifiées aux demandes des clients ;
- apprendre les principes et le niveau de la garantie, et les délais de réclamation dans les transports et comprendre la nécessité de l'assurance dans les transports.

---

Des modifications dans le déroulement de la formation pour des raisons tenant à l'entreprise ou à la personne en formation ne sont possibles qu'avec l'accord du service de formation et du délégué du personnel compétent.

**SOCIETE : G**

**DEPARTEMENT/GROUPE DE TRAVAIL Organisation/groupe de travail PES**

**Formateur/ M.**

---

**Objectifs pédagogiques**  
(connaissances et aptitudes à transmettre)

Les jeunes en formation doivent :

- se familiariser avec l'organisation de l'entreprise, ses procédures ainsi qu'avec les outils de travail courants dans les bureaux et savoir les utiliser correctement ;
- décrire et savoir utiliser l'informatique dans le cadre de leur travail ;
- énumérer les statistiques et tableaux concernant l'entreprise et analyser leur fonction ;
- savoir utiliser selon les instructions des lettres type et des formulaires et savoir dicter ou écrire des lettres professionnelles ;
- savoir expliquer et respecter les règles de délégation de la signature ;
- être en mesure d'assurer un entretien téléphonique en observant les règles d'amabilité et le sens commercial ;
- savoir décrire le contrôle des échéances et l'effectuer scrupuleusement ;
- énoncer les règles de la concurrence concernant l'activité des assurances et savoir les respecter ;
- savoir rassembler et préparer les informations pour le traitement informatique sur la base de différents documents ; correctement pendant un temps prolongé (plusieurs heures ou plusieurs jours) et pouvoir le préparer pour le traitement informatique ;
- nommer et expliquer l'organisation et la structure de statistiques de résultats et savoir les préparer.

---

Des modifications dans le déroulement de la formation pour des raisons tenant à l'entreprise ou à la personne en formation ne sont possible qu'avec l'accord de la direction de l'enseignement et du comité d'entreprise compétent.



**SOCIETE G**

**DEPARTEMENT/GROUPE DE TRAVAIL : Service commercial**

**FORMATEUR : M.**

---

**Objectifs pédagogiques**  
(connaissances et aptitudes à transmettre)

Les jeunes en formation doivent :

- savoir expliquer par un organigramme l'organisation du département ainsi que la fonction de chacun des postes de travail de celui-ci ;
- exécuter de manière autonome avec ou sans instruction les tâches qui leur sont confiées en utilisant les outils techniques.
- savoir expliquer par des exemples la signification et la finalité des aggravations de risques ;
- savoir utiliser les procédures essentielles de leur propre initiative, même s'il s'agit d'affaires d'un type nouveau ;
- montrer leur capacité à respecter et à mettre en oeuvre les dispositions juridiques dans l'accomplissement de différentes tâches ;
- agir aimablement à l'égard de la clientèle, se montrer disposés à utiliser les supports existants et à traiter les cas correctement ;
- savoir contrôler de façon exhaustive et en un temps approprié, les propositions de contrat qui leur sont confiées ;
- comprendre et tenir compte du fait que la gestion, grâce à l'informatique, se fait sans dossiers ;
- s'occuper des propositions de contrats et avenants qui se présentent et être prêts à en assumer une part de responsabilité.

---

IDEM

**SOCIETE G**

**DEPARTEMENT/GROUPE DE TRAVAIL : Agence**

**FORMATEUR : M.**

---

**Objectifs pédagogiques**  
(connaissances et aptitudes à transmettre)

**Les jeunes en formation doivent :**

- connaître et utiliser les logiciels de l'entreprise "Information générales sur les contrats", "fichier des échéances" et "assurance vie-(offre)"; savoir mesurer et analyser leur signification pour la prospection ;
- connaître les différentes branches commerciales, savoir les situer par rapport au concept de protection globale (protection complète, protection privée, prévoyance, vieillesse) et pouvoir utiliser cela pour la prospection ;
- analyser la signification des campagnes de publicité et en concevoir le déroulement (préparation, réalisation, contrôle, exploitation) ;
- être en mesure de concevoir, d'organiser et contrôler les missions des services extérieurs et savoir en apprécier le sens dans le cadre de la préparation du travail ;
- être en mesure de satisfaire les vœux des clients au cours d'entretiens téléphoniques ou non en se servant de l'écran ;
- apprécier les besoins du client, repérer les garanties manquantes et savoir lui en faire prendre conscience ;
- savoir calculer les primes spécifiques et être en mesure de faire (oralement ou par écrit) les propositions correspondantes ;
- citer et analyser les différentes phases d'un entretien commercial et savoir les mettre en oeuvre dans les entretiens avec les clients.

---

**IDEM**

**SOCIETE G**

**DEPARTEMENT/GROUPE DE TRAVAIL : Dommages**

**FORMATEUR : M.**

---

**Objectifs pédagogiques  
(connaissances et aptitudes à transmettre)**

**Les jeunes en formation doivent :**

- savoir expliquer la structure du département et le déroulement du travail ;
- comprendre le sens et savoir justifier les questions qui figurent sur les formulaires de déclarations de sinistre ;
- pouvoir prendre en charge la préparation de la saisie informatique des sinistres ;
- connaître et savoir utiliser les conditions d'assurance et les dispositions juridiques à respecter dans le traitement des sinistres ;
- savoir procéder à l'examen de la couverture formelle et matérielle ;
- savoir évaluer les sinistres selon leur cause et leur importance, faire le calcul et transmettre l'accusé de réception ;
- connaître et savoir utiliser les possibilités de recours et les accords de partage ;
- savoir diriger en professionnel des entretiens et des conversations téléphoniques avec les clients ;
- être en mesure de constater que le dossier relève de la compétence d'autres départements et le leur transmettre ;
- être en mesure de rédiger des lettres simples et être capable de les dicter.

---

**IDEM**

**SOCIETE G**

**DEPARTEMENT : Service central de la formation**

**Information**

**Ecole professionnelle**

**Vous avez cours à l'école professionnelle deux jours par semaine, à la Berufsbildende Schule...**

**Cours en entreprise**

**Nous vous communiquerons les particularités de G quant aux risques, aux conditions d'assurance, au dédommagement par exemple pendant les déplacements.**

**Congés**

**Vous pouvez organiser vos congés pendant les périodes de vacances scolaires. Vous pouvez prendre un congé à tout moment pendant les vacances :**

<b>vacances d'automne :</b>	<b>26.10.87 - 31.10.87</b>
<b>vacances de Noël :</b>	<b>23.12.87 - 06.01.88</b>
<b>vacances de Pâques :</b>	<b>21.03.88 - 08.04.88</b>
<b>Pentecôte :</b>	<b>24.05.88</b>
<b>vacances d'été :</b>	<b>07.07.88 - 19.08.88</b>
<b>vacances d'automne :</b>	<b>17.10.88 - 21.10.88</b>
<b>vacances de Noël :</b>	<b>23.12.88 - 06.01.89</b>
<b>vacances de Pâques :</b>	<b>20.03.89 - 07.04.89</b>
<b>Pentecôte :</b>	<b>16.05.89</b>

**Plan contresigné par le responsable à la chambre du commerce et de l'industrie et par le délégué du personnel.**

Reproduction autorisée à la condition expresse  
de mentionner la source



Centre d'Etudes  
et de Recherches  
sur les Qualifications

9, RUE SEXTIUS MICHEL, 75732 PARIS CEDEX 15 - TEL. 575.62.63