

**centre
d'études
et de recherches
sur les
qualifications**

cahier 1 : les emplois-types des assurances

REPertoire FRANÇAIS DES EMPLOIS

La Documentation Française

Le Répertoire Français des Emplois, instrument d'une politique sociale moderne.

Au cours des années 60, le besoin de modernisation des méthodes et des moyens traditionnels de l'intervention publique sur le marché du Travail a provoqué un profond mouvement de réflexion et de réforme. Cette recherche d'une politique plus active a été marquée par la mise en place d'échelons d'étude sur l'emploi dans les régions, l'expérimentation de nouveaux services d'information et de conseils professionnels, les premières tentatives de bourses nationale ou régionales des offres et demandes, les aides à la mobilité et à la conversion ainsi que par le développement et la diversification des stages de formation pour adultes. Elle a trouvé son aboutissement dans l'ordonnance du 13 juillet 1967, créant une Agence nationale pour l'Emploi.

C'est à cette même époque que les Pouvoirs publics, notamment à l'occasion des travaux de planification, ont pris conscience de l'insuffisance des instruments d'analyse et de prévision dont ils disposaient pour compléter la politique économique. Celle-ci, responsable des équilibres globaux de la production et de l'emploi, c'est-à-dire du niveau d'activité, exige en effet d'être accompagnée ou prolongée par des actions plus sélectives, destinées à agir sur la population active elle-même, voire sur la nature du travail offert par les entreprises, afin de résorber les manifestations persistantes d'un chômage plus structurel ou catégoriel que conjoncturel.

Le progrès dans la connaissance était d'autant plus urgent que la politique sociale, avec en particulier l'affirmation de l'aménagement du territoire, l'essor de la formation professionnelle et continue, la diffusion de l'information professionnelle, se voyait dotée de nouveaux et puissants moyens d'action, dont la mise en œuvre coordonnée et efficace implique des diagnostics sûrs, capables de révéler les principaux déséquilibres du marché du travail, qu'il convient de prévenir ou de corriger pour assurer le plein emploi.

Or, l'une des conditions essentielles de cette maîtrise du marché du Travail, bien dégagée dès 1960-1964 par les travaux conduits pendant cette période par le Ministère du Travail sur l'évolution des qualifications professionnelles, est la connaissance du contenu des emplois et de son changement.

Cette information, à travers les statistiques d'offres et de demandes d'emplois, la description démographique, économique ou sociale de l'activité nationale, les nomenclatures officielles ou le vocabulaire professionnel, les grilles de rémunérations établies par les conventions collectives, nous échappait complètement jusqu'ici ⁽¹⁾.

Telle est la raison pour laquelle le Ministère de l'Éducation, chargé de la tutelle du Centre d'études et de recherches sur les qualifications, alliait ses efforts à ceux du Ministère du Travail et du Secrétariat aux Universités, pour constituer en 1974 avec le Commissariat général du Plan, le Secrétariat général de la Formation professionnelle et l'Institut national de la statistique et des études économiques, un Comité du Répertoire Français des Emplois. Le CEREQ recevait à cette occasion une aide exceptionnelle de la Délégation générale à la recherche scientifique, du Fonds national de l'emploi ainsi que du Fonds de la formation professionnelle.

L'objet du Répertoire, ses objectifs et son usage sont précisés dans la note de présentation qui suit. Celle-ci doit retenir toute l'attention du lecteur. La Documentation Française éditera progressivement, de 1975 à 1978, les différents articles de ce Répertoire, comportant la description d'emplois-types, dans des cahiers distincts. L'ensemble sera ultérieurement fondu dans une édition unique, dont les tables, guides et index faciliteront et enrichiront la consultation. Parallèlement, le CEREQ assurera lui-même la gestion et la mise à jour de la banque de données informatisée que doivent permettre de constituer en quatre années environ trente mille observations de situations de travail en entreprise.

(1) - Sur ce point, voir : "L'analyse des qualifications et les classifications d'emplois"
Bibliothèque du CEREQ - volume n° 5 - La Documentation française - Septembre 1973.

Pour accomplir cette lourde tâche, le Département des Fonctions professionnelles du CEREQ a mis en place une équipe centrale spécialisée d'analystes et de rédacteurs, qui travaille en étroite collaboration avec des Centres inter-régionaux, dont la création a été suscitée auprès de l'Université. Ce n'est pas un des moindres intérêts du Répertoire que d'être en définitive l'œuvre d'une collaboration harmonieuse et efficace entre l'Agence nationale pour l'Emploi, le Ministère de l'Éducation et les instituts de recherche universitaire, dont chercheurs, ingénieurs et conseillers sont réunis dans des équipes mixtes.

Mais ce Répertoire n'aurait pas pu être entrepris sans l'accueil particulièrement favorable qu'ont réservé, dès l'origine, à son projet, les organisations syndicales ou professionnelles, patronales et ouvrières associées aux activités du CEREQ. Leur appui et la collaboration active des entreprises, qui se manifestent lors de l'organisation des enquêtes ou par une participation attentive à l'élaboration des résultats, sont en définitive le meilleur gage de la qualité, de l'objectivité et de la neutralité qu'il faut véritablement atteindre pour aboutir dans le domaine complexe et délicat de la description des emplois où la vie de chacun et les intérêts se retrouvent nécessairement. Il semble donc que ce travail technique et scientifique, jugé nécessaire par les Pouvoirs publics, se révélera utile dans les relations professionnelles ou la gestion des entreprises.

Le Directeur du Centre
d'études et de recherches sur les qualifications

Gabriel DUCRAY

utilisation des articles du répertoire

Le Répertoire Français des Emplois est destiné à constituer un véritable outil de travail. Les informations qu'il rassemble ont été organisées de manière systématique en vue de consultations permanentes pour des fins très variées. C'est pourquoi une attention particulière a été accordée à son mode de présentation et à l'articulation des différents éléments constituant des articles.

Chaque article décrit un emploi type. Il peut naturellement faire l'objet d'une lecture d'ensemble, permettant de prendre une vue générale d'un emploi considéré.

Mais l'analyse et la comparaison des emplois-types peut se faire par une lecture transversale des différentes rubriques des articles qui les concernent :

- soit à l'aide des différentes **rubriques** mentionnées en marge du texte et servant au classement de l'information par thème; un **index analytique** sera progressivement élaboré pour faciliter ce type de consultation ;
- soit à partir du **vocabulaire** utilisé pour décrire les activités et en particulier des verbes caractéristiques et expressions mis en relief dans la présentation. Ce vocabulaire constituera progressivement un **thesaurus** susceptible de traitements informatiques afin d'examiner des relations de type sémantique⁽¹⁾.

Pour faciliter ces différentes consultations tous les articles sont organisés de façon identique autour des rubriques et sous-rubriques suivantes :

RUBRIQUES

- Appellations
- Définition
- Situation fonctionnelle

- Délimitation des activités
- Description des activités
- Responsabilité et autonomie

- Environnement

- Conditions d'accès
- Emplois et situations accessibles

SOUS-RUBRIQUES

- Entreprise
- Service

- Instructions
- Contrôle
- Conséquences d'erreurs
- Relations fonctionnelles

- Milieu
- Rythme
- Particularités

Les sous-rubriques ne sont remplies que dans la mesure où il existe une information significative et de portée générale.

Les articles font l'objet d'une **numérotation** provisoire. Ils sont présentés dans un ordre conforme au **plan de regroupement** exposé dans la présentation de chaque fascicule.

Cette présentation fournit elle-même des informations générales utiles à la compréhension des articles et portant notamment sur :

- **les entreprises** dans lesquelles se situent les emplois observés : activité économique, fonctions exercées, organisation ;
- **les modes de division du travail et les facteurs** susceptibles d'influer sur le contenu des emplois ;
- **les critères** suivant lesquels ont été effectués les regroupements d'observations de situations de travail en emplois-types ;
- **les particularités de ces emplois** du point de vue des conditions de recrutement et des carrières, et des conditions générales de travail.

(1) Parallèlement, le Répertoire donne lieu à la création d'une banque de données susceptible de traitements spécifiques complémentaires, en cours de constitution. Cette banque permet l'enregistrement des informations détaillées recueillies lors des enquêtes.

L'objet et le contenu de chacune des rubriques décrivant un emploi-type sont les suivants :

<p>Appellations</p>	<p>L'intitulé de l'article doit répondre à trois caractéristiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - avoir un caractère suffisamment général pour englober une grande variété de situations concrètes ; - éviter toute confusion, soit avec un emploi-type voisin, soit avec des appellations se référant à un niveau déterminé d'une classification professionnelle de type conventionnel ou statutaire ; - être facilement compris et indiquer suffisamment le contenu d'activité. <p>Il s'agit dans certains cas de l'expression la plus fréquemment utilisée, dans d'autres, d'un terme spécialement créé pour répondre à ces critères.</p> <p>D'autres appellations rencontrées au cours des enquêtes, sont citées à titre d'illustration. Il s'agit d'exemples et non d'un inventaire des nombreuses appellations en usage pour désigner les situations de travail correspondant à l'emploi-type. Une même appellation recouvre d'ailleurs parfois des situations différentes selon l'entreprise, relevant de plusieurs articles.</p> <p>Les appellations utilisées par l'Agence Nationale pour l'Emploi pour l'identification des offres et demandes d'emplois dans le cadre du Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois (ROME) font l'objet d'une table de correspondance.</p>
<p>Définition</p>	<p><i>La définition constitue un résumé synthétique des activités. Elle comporte toujours l'indication de ce que font les titulaires, des situations de travail correspondant à l'emploi-type décrit et des finalités de leur travail. Elle tend à permettre d'identifier le champ et le niveau d'intervention. Elle utilise un ensemble de mots-clés autour desquels s'articule la description des activités.</i></p>
<p>Situation fonctionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entreprise • Service 	<p>Cette rubrique sert à localiser les situations de travail correspondant à l'article dans l'activité économique. Cette localisation se fait par référence à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la branche d'activité économique - la nature de l'entreprise ou de l'établissement - la nature ou la fonction des services <p>Les différences constatées dans l'organisation du travail, susceptibles d'influer sur le contenu des emplois, sont mentionnées sous cette rubrique.</p>
<p>Délimitation des activités</p>	<p>Étant donné l'extrême diversité des situations concrètes observées l'emploi-type ne correspond pas à une situation normalisée et figée. Il correspond à des ensembles d'activités habituellement associées dans les situations concrètes de travail qui les distinguent de celles regroupées sous d'autres articles.</p> <p>Les délimitations d'activités qui résultent de la construction d'emplois-types par regroupement et synthèse des situations observées et les variantes qui peuvent être liées à certains modes de division du travail adoptés sont définies, si nécessaire, du point de vue des :</p> <ul style="list-style-type: none"> - frontières avec un autre emploi-type : les caractéristiques distinctives ou les recouvrements partiels sont soulignés si nécessaire, avec renvoi aux articles concernés. - spécialisations particulières à l'intérieur des activités décrites dans un même article, avec indication des différents critères de spécialisation (selon le produit, le type de production, la circonscription géographique, par exemple) ; - limites d'extension des activités propres à certaines situations. Certains titulaires n'exercent qu'une partie des activités décrites, d'autres ont des activités plus étendues. - ainsi que de l'accroissement de l'autonomie ou des responsabilités rendu possible par l'expérience professionnelle acquise dans l'emploi.

**Description
des activités**

Le détail des activités communes aux situations de travail qui ont été observées et regroupées pour constituer l'emploi-type correspondant à l'article est décrit sous cette rubrique.

La description est articulée autour de 3 notions successives :

- **le type d'activité** : il est noté sous forme de sous-titre lorsque l'emploi-type couvre plusieurs activités. Chaque activité regroupe l'ensemble des opérations liées, concourant à un résultat particulier du travail. Cet ensemble constitue un tout isolable dans le travail de l'intéressé et doit être :
- **identifiable** en raison de la spécificité du résultat attendu. Celui-ci est généralement matérialisé par l'état ou la nature d'un produit ou d'un document ou une trace consignait les actes accomplis ou leurs effets. Mais il peut aussi ne pas être matérialisé, notamment lorsqu'il s'agit de transmissions orales, de consultation, conseil ou information.
- **complet**, c'est-à-dire rassembler toutes les opérations concourant au résultat ;
- **homogène**, c'est-à-dire effectué dans des conditions techniques et professionnelles similaires, quel que soit l'objet (produits, cas, circonstances...) auquel il s'applique concrètement. Pour cette raison, deux procédures identiques appliquées à des domaines technologiques différents sont considérées comme relevant d'activités distinctes.
- **les séquences de l'activité** numérotées et définies par des substantifs. Elles marquent les étapes successives et complémentaires du travail, certaines d'entre elles étant conditionnelles ;
- **les opérations** décrites par des **verbes**. Elles correspondent aux actes significatifs de la qualification du travail ou essentiels pour la compréhension des descriptions.

Seuls sont décrits les aspects propres à l'emploi-type et qui le différencient des autres ; pour les aspects communs, des renvois sont faits à d'autres articles.

Les activités, séquences, opérations qui ne font pas partie intégrante de l'ensemble des situations de travail mais de certaines d'entre elles seulement sont précédées de la mention "*peut aussi*".

**Responsabilité
et autonomie**

• Instructions

Les éléments relatifs à cette rubrique sont rassemblés autour de quatre sous-rubriques.

Cet intitulé concerne les informations particulières relatives à la manière dont se définit et se déclenche le travail décrit, qu'il s'agisse :

- **d'instructions** proprement dites d'exécution stricte, ou se prêtant à interprétation, ou révisables avec l'intéressé.
- **de consignes générales** ou d'objectifs
- **d'habitudes ou pratiques** de travail acquises,
- ou de **documentation de référence**

• Contrôle

On précise ici l'**existence et les modalités du contrôle** ou du suivi du déroulement des activités ou des résultats du travail.

• Conséquences
d'erreurs

L'information constitue un rappel de la **nature et des conséquences des erreurs** liées à l'activité, permettant d'apprécier les responsabilités qui peuvent en résulter ou les difficultés propres au travail.

• Relations
fonctionnelles

Il s'agit :

- d'un rappel des **responsabilités hiérarchiques**
- d'un résumé des **relations professionnelles non-hiérarchiques** :
 - dans le service
 - à l'intérieur du service
 - hors de l'entreprise

Il spécifie l'**étendue et la diversité des contacts de travail avec d'autres personnes et leur nature.**

<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rythme • Particularités 	<p>Les éléments caractéristiques du cadre de travail sont rassemblés ici : ils complètent ceux relatifs aux relations interpersonnelles de la rubrique précédente pour la définition du "milieu de travail" : emplacement, sédentarité et déplacements, latitudes éventuelles, horaires.</p> <p>Sont notées ici les informations relatives aux échéances et à la répartition des activités dans le temps : déroulement et découpage du travail, délais intervenant entre le renouvellement d'une même tâche, ou la succession des activités.</p> <p>Quelques indications sont données sur les traits caractéristiques de l'emploi du point de vue des intérêts ou des contraintes.</p>
<p>Conditions d'accès</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissances particulières 	<p>Elles varient considérablement en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la diversité des politiques de recrutement des entreprises ; - et du caractère évolutif du marché du travail. <p>Il n'existe donc pas un niveau de formation unique objectivement requis, mais un éventail de conditions d'accès qui varient autant en fonction des habitudes et des tensions du marché du travail, ou de la structure et de l'évolution du système de formation, que du contenu des tâches à effectuer.</p> <p>C'est donc l'éventail des conditions d'accès constaté au moment des observations que reflète cette rubrique. Son contenu n'a pas un caractère normatif et ne prétend pas à l'exhaustivité. Il cherche à souligner la diversité.</p> <p>Cette description des conditions d'accès fait apparaître à la fois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les substitutions entre modes d'accès ; - la référence plus ou moins précise (et parfois inexistante) à des spécialités professionnelles ou de formation. <p>La présentation distingue :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les modes d'accès directs : à la sortie d'une formation initiale ou d'une formation ultérieure constituant une interruption de la vie professionnelle (type FPA). Ces modes d'accès se réfèrent suivant les cas à des types de formation, à des diplômes ou à des spécialités. Les indications fournies sont parfois précédées de la mention "minimum" lorsqu'un relèvement du niveau d'embauche est constaté dans certaines entreprises, par suite, soit de pratiques qui leur sont propres, soit de l'accroissement des disponibilités sur le marché du travail. - les autres modes d'accès (accès indirect) qui supposent l'acquisition d'une expérience professionnelle préalable soit chez l'employeur, soit dans une autre entreprise. La nature de cette expérience est éventuellement différenciée suivant les niveaux de départ. Le caractère général de certaines informations est volontaire. Il résulte soit de différences entre politiques d'entreprise, soit de la souplesse de la politique à l'intérieur des entreprises. <p>Le cas échéant, on trouvera ici des indications complémentaires sur les domaines de connaissances recherchées en plus de la formation requise.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Il est impossible de procéder à un inventaire d'ensemble des carrières susceptibles d'être poursuivies à partir d'un emploi déterminé.</p> <p>Cette rubrique est limitée aux emplois directement accessibles à partir d'un emploi-type donné :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit dans le cadre du même emploi et sans changement majeur du contenu des activités, par extension des responsabilités entraînant généralement une promotion ; - soit dans le cadre d'un autre emploi-type, par modification du contenu de l'emploi ou de son champ d'application (ce qui n'implique pas nécessairement une promotion). <p>Il s'agit seulement de repérer ici les possibilités de passage et d'évolution des situations professionnelles. Cette énumération n'implique pas de jugement sur les chances réelles d'accès et de promotion, qui sont sélectives et directement commandées par la structure pyramidale des emplois et par la politique des entreprises.</p>

présentation générale du répertoire français des emplois

I. - RAPPEL ET PRÉCISION DES OBJECTIFS ADMINISTRATIFS ET SCIENTIFIQUES DU RÉPERTOIRE.

La décision de constituer un Répertoire Français des Emplois découle de la constatation d'un certain nombre de lacunes dans l'information quantitative et qualitative disponible sur les emplois en France.

1) Les données globales sur le volume de l'emploi et sa répartition (par professions, catégories socio-professionnelles, niveaux de qualification), ainsi que sur le marché du travail (offres et demandes d'emplois par catégorie) sont incomplètes et imprécises, par suite de :

- l'incertitude du vocabulaire : les appellations en usage recouvrent des réalités mal définies, souvent différentes suivant les entreprises, les secteurs et les régions ;
- l'inadéquation des systèmes de classification : les nomenclatures, qui se fondent sur des critères rarement explicites, souvent hétérogènes, (le critère privilégié est tantôt la technique, tantôt le secteur d'activité, tantôt la formation) sont d'une application difficile ⁽¹⁾.

Les statistiques disponibles sur l'emploi recouvrent donc des réalités très différentes et les comparaisons entre secteurs sont particulièrement malaisées.

2) Il n'existe pas de système stable de repérage des emplois, rendant compte à tout moment de situations évolutives et se référant à un type constant d'informations. Il est donc pratiquement impossible d'étudier l'évolution des emplois dans le temps, ce qui limite gravement les possibilités de prévision.

3) Les organismes chargés de l'orientation, du placement et de la définition d'objectifs de formation ont besoin d'informations concrètes et précises sur le contenu des emplois et les situations de travail. Celles dont ils disposent actuellement sont incomplètes et surtout hétérogènes : elles ne peuvent être ordonnées par rapport à un dispositif central d'information systématique.

De manière générale, les données disponibles sur l'emploi relèvent de systèmes distincts centrés, les uns sur l'entreprise, les autres sur l'activité économique ou les individus, et répondant à des préoccupations différentes (économie, sociologie, ergonomie, gestion...).

Il était donc indispensable de définir un instrument comparable à ceux dont disposent aujourd'hui les principaux pays industriels qui ont élaboré des répertoires ou systèmes de classification fondés sur une observation systématique des réalités.

Telles sont les préoccupations auxquelles doit satisfaire le Répertoire Français des Emplois. Cette opération implique :

- la définition d'un cadre général d'analyse des situations de travail, fixant les dimensions suivant lesquelles les contenus d'emplois sont observés et rapprochés. Ce cadre général doit fournir une référence commune aux différents systèmes d'information sur les emplois et permettre d'en suivre l'évolution dans le temps sans imposer des refontes périodiques des nomenclatures ;
- la mise en place d'un dispositif permanent d'observation permettant d'étudier sur place un grand nombre de situations concrètes de travail en vue de leur analyse et de leur regroupement en un nombre plus limité d'emplois-types faisant l'objet de descriptions détaillées.

L'information recueillie doit notamment répondre aux besoins concrets des individus confrontés à des problèmes de choix de situation. Mais elle doit aussi mettre en évidence les continuités et les écarts entre emplois-types, pour permettre de contribuer à la définition des objectifs de formation. La possibilité de comparer point par point les éléments des contenus d'activité est donc essentielle. Elle suppose le recours à l'observation directe et la couverture d'un champ aussi vaste que possible.

(1) Des efforts ont été entrepris pour dégager de tels critères dans les révisions récentes des Conventions collectives.

Ainsi conçu le Répertoire Français des Emplois a pour objectif de rassembler et d'analyser des données comparables sur l'ensemble des situations de travail dans toutes les professions. Mais pour éviter toute fausse interprétation de sa véritable portée, il convient de préciser nettement qu'il ne peut à lui seul :

- expliquer les diverses situations rencontrées ;
- dénombrer les effectifs au travail ;
- prévoir les changements quantitatifs et qualitatifs de l'emploi ;
- introduire un classement hiérarchique dans la description des professions.

Il est au contraire l'outil indispensable pour procurer les matériaux qu'exige une réponse améliorée à ces préoccupations fondamentales, mais souvent abandonnées par manque d'informations pertinentes et permettant de progresser véritablement.

II - LA MÉTHODE ET SA PORTÉE

Il était possible de sélectionner de manière empirique les données à inscrire dans le Répertoire en se proposant de répondre aux demandes d'information les plus fréquentes, de combler les lacunes les plus graves ou bien en provoquant un choix de priorités. En fait, les utilisateurs potentiels ne sont pas toujours en mesure de définir eux-mêmes avec précision leurs besoins. Les aspects multiples de leur action et les difficultés auxquelles elle se heurte interdisent de procéder par simple addition des préoccupations couramment formulées pour construire un cadre cohérent d'analyse.

Pour surmonter cet obstacle, et sans négliger les aspects pratiques du problème, le Répertoire exigeait le recours à une méthode scientifique, c'est-à-dire capable de conduire à des résultats objectifs et ayant, autant que possible, une valeur universelle. A cet égard, le concept de situation de travail qui a été utilisé mérite d'être précisé. On peut dire qu'il ne recouvre pas les notions de :

- **poste de travail**, ensemble de tâches délimité par la division du travail propre à chaque entreprise et par le découpage des processus et moyens techniques qui en résultent : l'évolution des techniques et des organisations à la fois modifient constamment l'amplitude et les combinaisons de tâches ;
- **profession**, notion très ambiguë, appartenant au langage courant, qui s'applique surtout à des individus ou groupes d'individus qui se définissent autant par une similitude de statut socio-professionnel que par une identité d'activités ;
- **métier**, qui comporte la référence à un ensemble d'acquis, de connaissances et d'habiletés se rattachant à la transformation d'un produit et à une technique dominante, pratiquée de manière durable par un individu.

Par opposition à ces notions, celle de situation de travail s'inscrit dans un environnement plus large et rend mieux compte de la complexité et de la mobilité. Suivant la définition adoptée, qui s'inspire des apports de la recherche théorique, la situation de travail correspond à l'intervention d'un individu dans le fonctionnement d'une entreprise considérée comme un système socio-technique ; l'analyse d'une situation de travail équivaut à l'analyse des rapports entre l'individu et les éléments de ce système.

Ainsi, pour procéder à cette analyse des situations de travail, on a distingué deux types de données qui ont une signification distincte par rapport à l'emploi : les données descriptives et les données caractéristiques ou classantes.

1 - Les données descriptives, ou variables de distribution, identifient des populations d'individus observés (âge, sexe, emplois occupés) et fournissent des informations concrètes sur l'entreprise et sur les conditions de travail. Prises isolément, elles sont insuffisantes pour apprécier la capacité d'un individu à occuper un emploi et elles ne permettent pas d'isoler une situation de travail sans l'application d'une autre série de variables. Or, pour répondre aux objectifs du Répertoire, c'est à l'analyse des données susceptibles de traduire la qualification d'un individu à occuper un emploi, à faire un travail, qu'il faut se référer.

2 - Les données caractéristiques, ou variables classantes, appliquées à une variété de situations de travail, font apparaître celles qui ont suffisamment de caractéristiques communes pour pouvoir être occupées par un même individu. Ces situations ne sont pas en tous points identiques et des critères complémentaires peuvent permettre d'élaborer des distinctions plus fines. Mais, dans l'hypothèse où un individu serait indifférent à ces critères complémentaires, de telles situations peuvent être considérées comme équivalentes et constituer un "emploi-type".⁽¹⁾

Située par rapport au fonctionnement du marché du travail, l'analyse de l'emploi s'attache en priorité à l'observation des données susceptibles de traduire dans les meilleures conditions la capacité d'un individu à occuper un emploi. Ce choix signifie pour :

- l'individu, que les préférences, ou les contraintes d'ordre économique, social ou personnel qui interviennent de diverses manières dans son orientation et dans son placement, ne peuvent réellement intervenir et être prises en compte que dans la mesure où il possède ou peut acquérir la capacité à tenir l'un des emplois de l'univers professionnel ;
- l'entreprise, que ses objectifs techniques, sociaux, économiques ou stratégiques ne peuvent se concrétiser que dans la mesure où dans un lieu donné, elle peut trouver à se procurer (notamment par la formation professionnelle) les personnes disposant des qualifications nécessaires pour effectuer le travail qu'elle offre ;
- la collectivité, que les indicateurs démographiques, économiques, financiers ou ergonomiques dont nous disposons pour décrire l'emploi, s'appliquent à ces groupes ou à ces catégories socio-professionnelles déjà au travail, mais n'intéressent la population à la recherche d'une activité et notamment les jeunes, que dans la mesure où un emploi permet à un individu d'accéder à la vie professionnelle et d'y retrouver une place.

Or, il faut rappeler que pour procéder à une analyse de la capacité professionnelle acquise ou requise par rapport à un emploi déterminé :

- il n'existe à l'heure actuelle aucune méthode généralisable, scientifiquement établie, qui permette une évaluation directe des acquis et des connaissances mobilisés dans un ensemble de situations de travail ;
- la simple énumération des tâches dans un travail donné conduit à décrire une grande variété de postes de travail ou de combinaisons de tâches, résultant de différents modes de division du travail, sans apporter d'information sur la qualification requise pour occuper ces postes.

L'analyse des interventions de l'individu dans le fonctionnement de l'entreprise met en évidence des modes de travail (méthodes, langages, techniques). On a considéré par hypothèse que l'identité des modes de travail valait équivalence des capacités techniques et professionnelles effectivement utilisées par un individu pour occuper un emploi.

Cette approche permet de procéder concrètement au regroupement⁽²⁾ des observations de travail en emplois-types. Ainsi, un emploi-type peut être défini comme un ensemble de situations de travail suffisamment proches par :

- le champ d'intervention (extension de l'activité individuelle par rapport à l'organisation générale de l'entreprise) ;
- la nature et le niveau des interventions ;
- le domaine de spécialisation, défini par référence à un ensemble de connaissances ou de techniques mises en œuvre par ces interventions.

De cette manière, sont bien considérées comme analogues les situations de travail qui, de ces trois points de vue, sont susceptibles d'être occupées par un même individu, en faisant abstraction des conditions particulières à l'entreprise ou à la branche.

(1) - Le type d'investigation choisi, c'est-à-dire l'observation de situations individuelles en entreprise, se prête mal à la collecte de données significatives et de portée générale sur les salaires, qu'il s'agisse de leur mode de détermination et/ou de leur niveau. Cette information relève d'un autre type d'observation. L'apport sociologique et technologique que représente le Répertoire Français des Emplois ne peut dans ce domaine que venir à l'appui de l'analyse statistique et économique.

(2) - Parallèlement, le contrôle des regroupements a été effectué par référence aux conditions d'accès à l'emploi observées parmi la population enquêtée. Mais cette vérification doit faire la part des caractéristiques momentanées ou locales du marché du travail.

La définition des emplois-types correspond en définitive à l'expression d'une similitude des capacités développées dans les situations de travail regroupées sur chacun d'eux.

Les critères de regroupement qui permettent d'aboutir à ces résultats particuliers ne peuvent évidemment répondre directement à une infinité d'objectifs et satisfaire toutes les utilisations, mais la valeur générale du Répertoire se trouve garantie par le fait qu'aucune nomenclature se proposant de définir des emplois ne peut faire abstraction du contenu des activités dans les emplois définis.

La nomenclature n'est homogène que dans la mesure où les situations de travail regroupées dans un emploi-type mobilisent des qualifications individuelles identiques ou similaires. Réciproquement, la nomenclature n'est significative que si l'ensemble des individus susceptibles d'être affectés à un emploi-type donné ne peut l'être directement à aucun autre, le passage d'un emploi-type à un autre supposant la mobilisation ou l'acquisition de capacités complémentaires ou différentes.

En conclusion, les informations fournies par le Répertoire à partir d'une analyse des similitudes de contenu d'activité sont compatibles avec les objectifs plus particuliers d'une pluralité d'utilisateurs dès lors que ceux-ci prennent en considération l'emploi, c'est-à-dire un ensemble de situations de travail susceptibles d'être confiées à un même individu ou groupe d'individus. Mais leur mise en œuvre dans des cas particuliers et divers suppose, soit des agrégations d'emplois-types, soit l'introduction de critères complémentaires originaux opérant des partitions plus détaillées.

Les emplois-types identifiés par le Répertoire Français des Emplois apportent un dénominateur commun qui permet la comparabilité des systèmes d'information sur l'emploi, ainsi que la liaison avec les systèmes d'information sur les formations, indépendamment des usages différents qui peuvent en être faits par les différents acteurs, publics ou privés, de la politique coordonnée de la formation et de l'emploi.

III - L'ORGANISATION DE L'OBSERVATION DES SITUATIONS DE TRAVAIL

1 - Le mode d'investigation et la sélection des emplois

Le champ d'investigation couvert et la manière de l'aborder répondent à un certain nombre de caractéristiques :

a) La multiplicité d'enquêtes sur le terrain.

Aucune consultation d'experts ou concertation avec les professionnels ne peut remplacer l'enquête sur le terrain, surtout si elle est réalisée sur une échelle suffisamment grande pour fournir des indications sur l'extrême diversité des situations de travail, dont ne rendent pas compte les informations disponibles habituellement. Il est naturellement impossible d'être exhaustif dans ce domaine, mais il est possible d'observer un nombre suffisant de situations-types et d'isoler les variables qui s'y rattachent.

L'interview du titulaire sur son lieu de travail contribue à concrétiser et préciser l'information. Des entretiens préalables avec le responsable de l'entreprise, puis avec le chef hiérarchique, permettent de situer l'emploi dans son environnement et rendent plus pertinentes les informations recueillies auprès du titulaire.

b) Le découpage des groupes d'emplois observés.

Le Répertoire Français des Emplois doit fournir les bases d'une révision des nomenclatures en usage. On ne saurait donc préjuger des regroupements d'emplois auxquels il aboutira, ni l'enfermer dans les schémas de classification habituels.

Dans l'impossibilité d'embrasser d'un seul coup la totalité de l'univers des emplois, il faut cependant trouver un point d'entrée.

L'approche sectorielle, consistant à observer à tour de rôle l'ensemble des emplois existant dans les entreprises appartenant à une même branche ou à un même secteur (ex. : chimie, mécanique, etc.) a été rejetée. En effet, elle aurait conduit à étudier en même temps des emplois n'ayant entre eux rien en commun (ceux de la production, de la gestion et des services généraux) et à étudier par contre séparément des emplois très proches (ex. : les électriciens de maintenance employés dans la branche mécanique et dans la branche chimie). Aucun traitement valable n'aurait donc pu être mené à bien avant l'achèvement de la totalité des observations.

L'approche retenue est inter-sectorielle. Les grands groupes de spécialités (ex. : gestion, électricité...) fondées sur une technologie dominante sont étudiés ensemble. Ces groupes peuvent être retrouvés dans la nomenclature des emplois actuellement utilisée conjointement par le Ministère du Travail et l'INSEE dans l'enquête annuelle auprès des établissements industriels et commerciaux occupant plus de 10 salariés, sur laquelle sont opérées un certain nombre d'agrégations ou de désagrégations. Cette manière de voir facilite l'analyse des facteurs techniques et permet de procéder au fur et à mesure à des regroupements, puis d'assurer des sorties intermédiaires sans attendre la fin de l'opération.

Cependant l'analyse inter-sectorielle présente un inconvénient du point de vue de l'accès aux entreprises, dont certaines doivent être visitées à plusieurs reprises pour observer différents groupes d'emplois. De plus les frontières entre groupes ne sont jamais étanches et les interférences entre niveaux distingués par la nomenclature doivent être envisagées.

C'est pourquoi on s'est efforcé de conduire simultanément l'observation de groupes d'emplois proches. De plus, les regroupements opérés au fur et à mesure ont un caractère provisoire et des possibilités de passages d'un groupe à l'autre ou de fusions restent ouvertes jusqu'à ce que l'ensemble des traitements soit achevé.

c) Échantillonnage.

Le caractère assez approfondi des enquêtes, le temps et les moyens qu'elles exigent, ont conduit à limiter leur nombre, évalué à 30 000. Ce chiffre peut paraître important globalement, il est, en fait, relativement faible, si l'on considère la variété des critères à prendre en compte dans le choix des observations. Il n'est donc pas possible de

considérer que la sélection de situations de travail à observer constitue véritablement un échantillonnage statistique.

En fait, une première sélection d'établissements comportant des emplois correspondant aux groupes étudiés est opérée à partir d'un fichier détaillé (le plus souvent les résultats de l'enquête sur la structure des emplois sont conduits par le Ministère du Travail) en fonction de repartition de fréquences et d'hypothèses sur l'incidence possible de l'activité sur le contenu des emplois. Cette première sélection est complétée par la gestion d'un tableau de bord définissant des critères plus précis correspondant à un jeu d'hypothèses relatif aux facteurs susceptibles d'avoir une incidence sur les contenus d'emplois et une série de cas à couvrir selon un certain quota au cours des enquêtes.

2 - Le questionnaire d'enquête.

Il comprend trois parties :

La première concerne l'entreprise. Elle identifie sommairement son activité, son organisation et la structure de ses emplois et enregistre des informations sur l'évolution des contenus d'emplois et la politique générale de recrutement. Elle se propose donc d'éclairer les observations proprement dites.

La deuxième concerne le chef hiérarchique du titulaire, et doit permettre de situer l'emploi dans le service et dans le processus de production, d'apprécier son degré d'autonomie et d'apporter une première information sur les conditions de recrutement.

La troisième s'adresse au titulaire lui-même. Elle comporte un certain nombre de questions fermées, mais constitue surtout un guide d'entretien destiné à aider l'observateur à obtenir les informations essentielles pour la compréhension et l'analyse des situations de travail. Les questions posées portent sur quatre thèmes principaux :

- Le contenu de l'activité du titulaire, qui fait l'objet :
 - d'une part, d'une description détaillée, en réponse à une question ouverte, afin de définir ce que fait le travailleur, pourquoi il le fait, comment il le fait, en relation avec les activités en amont et en aval du processus ;
 - d'autre part, d'une analyse portant sur la nature des différentes interventions (sur les équipements, les documents et du point de vue des relations fonctionnelles).
- Les conditions de cette activité : situation hiérarchique, autonomie, responsabilité ;
- Les caractéristiques personnelles du titulaire : premier emploi et emploi précédent, âge, sexe, formation, conditions d'accès à l'emploi ;
- Les conditions de travail : localisation, horaires, caractéristiques physiques, rythmes, contraintes.

3 - Le réseau d'observation.

Il a été constitué avec le souci d'associer autant que possible à la réalisation du Répertoire Français des Emplois les administrations et les organismes publics qui auront à en utiliser les résultats.

Ainsi, le réseau d'observation mis en place par le CEREQ en 1974, repose sur des équipes mixtes inter-régionales, comprenant des universitaires et des conseillers de l'Agence nationale pour l'Emploi.

Neuf cellules fonctionnent actuellement ; elles sont réparties sur l'ensemble du territoire national et sont placées sous la responsabilité des organismes suivants :

- AIX-EN-PROVENCE - Laboratoire d'économie et sociologie du Travail ;
- DIJON - Institut de Recherche sur l'Économie de l'Éducation (IREDU) ;
- GRENOBLE - Institut de Recherche Économique et de Planification (IREP) ;
- LILLE - Institut de Sociologie (Université de Lille I) ;
- PARIS - Centre d'études des techniques économiques modernes (CETEM), rattaché à l'École Pratique des Hautes Études ;
- Université de Paris X - Nanterre - UER de Sciences économiques ;
- RENNES - Institut de Gestion (IGR) ;
- STRASBOURG - UER de sciences économiques (Université Louis Pasteur) ;
- TOULOUSE - Institut d'Études de l'Emploi.

Le réseau ainsi constitué comportait, au 1^{er} janvier 1975, neuf responsables d'équipes et vingt-six chargés d'enquêtes, soit au total trente-cinq personnes. Ces équipes participent à la préparation des enquêtes et à leur exploitation, elles procèdent à l'observation des situations de travail en entreprise et à la codification partielle des données recueillies.

IV - EXPLOITATION DES DONNÉES

Le Répertoire Français des Emplois conduit à trois résultats qui sont :

- la rédaction d'articles descriptifs sur les emplois-types ;
- la constitution d'une banque de données ménageant toutes les possibilités de traitements complémentaires pour répondre à des interrogations particulières ou enrichir la recherche sur les emplois ;
- la mise au point et la diffusion d'une méthode d'analyse des emplois.

De ce triple point de vue le Répertoire a exigé la mise au point d'une codification, de traitements informatiques et d'une technique de rédaction.

La codification concerne tous les éléments caractéristiques essentiels des situations de travail observées. Elle implique une interprétation lorsqu'il s'agit de traduire de manière synthétique des informations complexes à caractère qualitatif (fonction du titulaire, place dans le processus de production, nature des interventions sur les documents et les équipements, relations fonctionnelles). Elle constitue une simple transcription lorsqu'il s'agit de données quantitatives ou facilement repérables (diplômes, caractéristiques du titulaire, questions fermées sur les conditions de travail). Autant que possible, le système de codification mis au point s'intègre dans des cadres existants (nomenclature des emplois, des branches d'activité, des produits, des formations) afin de permettre les raccordements souhaitables.

Les traitements informatiques se déroulent en plusieurs étapes et tiennent des rôles différents.

Les données brutes ayant fait l'objet d'une codification subissent un premier traitement, destiné à faire ressortir des caractéristiques plus synthétiques, analysées par rapport à un nombre limité de thèmes. Puis, les observations sont comparées deux à deux pour évaluer les distances qui les séparent sur chacun de ces thèmes. Enfin, des procédures d'analyse typologique font apparaître des regroupements entre observations. Ces regroupements sont confrontés avec ceux qui résultent de l'analyse du contenu des questionnaires, menée parallèlement. C'est le résultat de cette confrontation qui sert de base à la définition et à la description d'emplois-types.

Dans une deuxième phase, des procédures semblables seront mises en œuvre pour procéder à des rapprochements entre observations réalisées dans le cadre de groupes d'emplois différents et éventuellement à des agrégations nouvelles.

Enfin, des procédures spécifiques peuvent être élaborées pour faire face à des besoins particuliers, et effectuer des traitements complémentaires, soit des observations initiales, soit des emplois-types résultant des premiers traitements.

La rédaction des descriptions d'emplois-types est effectuée par des équipes de rédacteurs, qui ont à suivre plus particulièrement des groupes d'emplois déterminés, depuis l'information initiale nécessaire au cadrage des observations, la réalisation de pré-enquêtes, jusqu'à la rédaction proprement dite, en passant par la participation aux opérations de regroupement et à l'application des procédures informatiques. Durant ces différentes phases, une coopération étroite est assurée avec le réseau d'observation, qui peut participer directement à la rédaction. Des contacts suivis sont également maintenus à cette occasion avec les organismes professionnels patronaux et syndicaux, qui sont consultés sur le cadre d'observation ainsi que sur les résultats des traitements.

V - PUBLICATION

Dans sa forme rédigée, le Répertoire Français des Emplois est publié sous forme de cahiers concernant chacun un groupe d'emplois et comportant une présentation générale de ce groupe, des descriptions d'emplois-types et (lorsque plusieurs fascicules auront été édités), un index analytique.

Les premiers cahiers, publiés en 1975, sont consacrés aux emplois de l'assurance, de la banque, de l'électricité et de l'électronique, de la gestion et de l'administration des entreprises. Suivront ultérieurement les emplois du commerce et de la distribution, de la santé, de l'hôtellerie.

Conformément aux décisions prises par les autorités publiques à ce sujet, la publication de l'ensemble des activités du Répertoire Français des Emplois doit s'achever en 1978.

CONCLUSION

Ainsi, la réalisation du Répertoire Français des Emplois se confirme bien être l'œuvre collective souhaitée par les pouvoirs publics et à laquelle se sont associés sans réserve les organisations professionnelles, les syndicats et les entreprises. C'est grâce à cette concertation et à cette coopération que les difficultés pratiques ou techniques qu'accompagnent nécessairement une œuvre de cette ampleur se trouvent en définitive surmontées.

Tout laisse donc espérer qu'au terme de cet effort, normalement fixé à 1978, les questions touchant à la formation, à l'information et à l'emploi pourront être traitées par les pouvoirs publics, les entreprises ou les syndicats d'une manière plus efficace grâce au nouvel outil de connaissance dont ils seront dotés les uns et les autres.

ОХОНДОРХОЙ

Les emplois-types des assurances

Liste des articles

EMPLOIS TECHNICO-ADMINISTRATIFS

Affaires courantes

- AS 11 Employé administratif d'assurances
 - AS 12 Rédacteur production risques simples
 - AS 13 Rédacteur sinistres
 - AS 14 Guichetier
-

Cas particuliers

- AS 21 Rédacteur production risques particuliers
 - AS 22 Calculateur d'actuariat
 - AS 23 Rédacteur contentieux sinistres
 - AS 24 Inspecteur vérificateur
 - AS 25 Inspecteur règleur
-

Affaires nouvelles

- AS 31 Chargé d'études techniques
 - AS 32 Actuaire
-

Responsabilité d'encadrement

- AS 41 Responsable d'un groupe de rédacteurs
-

EMPLOIS DE PROMOTION COMMERCIALE

Affaires courantes

- AS 51 Producteur de base
 - AS 52 Échelon intermédiaire
-

Cas particulier

- AS 61 Inspecteur du cadre
-

INTERMÉDIAIRES NON SALARIÉS

- AS 91 Agent général d'assurances
- AS 92 Courtier d'assurances

description générale des emplois de l'assurance

Pour éclairer et compléter les fiches descriptives d'emplois-types, on trouvera ci-dessous un exposé succinct :

- de l'activité et de l'organisation des entreprises ;
 - de la manière dont ont été définis les emplois-types ;
- ainsi que des remarques sur l'organisation du travail, les recrutements et les carrières.

I - Les entreprises

Les emplois spécifiques de l'assurance, qui font l'objet des articles descriptifs, se trouvent dans un seul secteur d'activité économique, mais dans des entreprises de statuts très différents. On distingue en effet :

a) Les organismes d'État (Caisse Nationale de Prévoyance, Compagnie Française d'Assurances pour le Commerce Extérieur...), dont les emplois n'ont pas été analysés ici ;

b) Les sociétés d'assurances, qui se différencient en :

- sociétés nationalisées, réunies en 4 groupes et employant au total 45.000 personnes ⁽¹⁾ ;
 - 266 sociétés anonymes privées, françaises et étrangères, (beaucoup d'entre elles regroupées en une dizaine de groupes) avec un volume d'emploi total équivalent (une société pouvant employer quelques dizaines de personnes, jusqu'à plus de 2 000) ;
 - 169 sociétés à caractère mutuel, occupant plus de 30 000 personnes.
- Au total, l'emploi dans les sociétés d'assurances représente environ 110 000 personnes.

c) Les personnes ou entreprises servant d'intermédiaire avec le public, à qui elles sont autorisées à présenter les opérations d'assurance :

- agents généraux exerçant une profession libérale et ayant un mandat d'une ou plusieurs sociétés d'assurances.
- courtiers, qui sont des commerçants (personnes physiques ou sociétés) inscrits au registre de commerce, mandatés par leurs clients pour placer au mieux leurs opérations d'assurance ; les courtiers et les agents peuvent être seuls ou employer jusqu'à une centaine de personnes ;
- personnes physiques mandatées par une société, ou un agent général (sous-agent).

L'emploi dans ces catégories (agents, courtiers et leurs salariés) dépasse 60 000 personnes.

Au total l'emploi dans l'ensemble du secteur assurances est de l'ordre de 200 000 personnes.

L'emploi dans ces catégories (agents, courtiers et leurs salariés) dépasse 60 000 personnes.

Au total l'emploi dans l'ensemble du secteur assurances est de l'ordre de 200 000 personnes.

Les sièges des sociétés d'assurances sont plutôt concentrés à Paris et dans quelques grandes villes. Les courtiers se situent également dans les villes principales (Paris, Lyon, Marseille). Par contre, les agents généraux sont implantés sur tout le territoire.

L'activité du secteur assurances s'est accrue rapidement depuis le début des années 60, puisque son chiffre d'affaires global (Caisse Nationale de Prévoyance comprise) est passé de 10,9 milliards de F en 1962 à 34 milliards en 1971 et 44,8 milliards en 1973.

II - Domaine d'activités

L'assurance consiste essentiellement en un transfert de risques, de l'assuré à l'assureur, effectué par un contrat, moyennant fixation d'un prix (la prime), calculé à partir d'un tarif. Celui-ci est fondé sur une évaluation statistique des probabilités de réalisation du risque : le sinistre (ex. : accident, incendie, décès). Pour se prémunir contre ce risque, l'assureur constitue des réserves ou provisions techniques. Il exerce donc à la fois une fonction de compensation des risques et une fonction d'épargne.

(1) Données sur les entreprises et leur activité extraites du Rapport du Ministre de l'Économie et des Finances sur l'activité des organismes d'assurances et de capitalisation pour l'exercice 1972. Données sur l'emploi au 31.12.73 : statistiques de l'UNEDIC et Fédération Française des Sociétés d'Assurances.

L'activité de l'assurance comporte deux volets essentiels :

- établissement du contrat et encaissement des primes ;
- en cas de sinistre, règlement à l'assuré.

Cette activité s'exerce dans plusieurs **branches** :

a) L'assurance-vie (65 sociétés), qui se subdivise en :

- branche populaire (contrats standardisés avec primes mensuelles d'un faible montant) ;
- grande branche (contrats adaptés à des situations individuelles et portant sur des montants plus élevés) ;
- branche collective (contrats s'adressant à des groupes de personnes dans le cadre d'une entreprise, d'une profession, etc.).

b) La capitalisation (8 sociétés), forme particulière d'assurance qui répond surtout à sa fonction d'épargne et qui consiste à garantir le paiement à l'échéance d'un capital déterminé moyennant le versement d'une prime périodique.

c) L'assurance dommages et responsabilité (372 entreprises), qui se subdivise en :

- incendie (risques simples et risques industriels)
 - accidents (auto, accidents corporels, responsabilité civile, vol)
 - risques divers
 - transports (maritimes, aviation).
- } Souvent regroupés
sous les initiales
I. A. R. D.

Un certain nombre d'entreprises pratiquent soit exclusivement, soit parallèlement, des opérations de **ré-assurance** (par lesquelles une entreprise se fait assurer à son tour, pour tout ou partie des risques qu'elle garantit). Plusieurs compagnies peuvent aussi se grouper pour la **co-assurance** de risques importants qu'elles partagent.

Pour préserver les intérêts des assurés et pour que les entreprises restent en mesure d'exécuter leurs engagements, l'assurance est une activité très strictement contrôlée :

- par la législation, qui fixe des dispositions particulières pour le contrat d'assurance (loi de 1930) et délimite le champ d'activité des entreprises (ex. : séparation juridique de l'exploitation des branches assurances-vie, capitalisation et IARD) ;
- par l'administration, qui fixe le mode de calcul et de placement des provisions et approuve les conditions générales des polices et les tarifs ;
- par l'ensemble de la profession et ses organismes professionnels, qui élaborent notamment des conventions régissant la pratique des entreprises.

III - Fonctions et opérations

Il n'existe pas de modèle unique d'organisation commun à toutes les entreprises d'assurances, dont les structures sont d'ailleurs évolutives. Mais, quelle que soit l'entreprise, les fonctions qu'elles remplissent et les opérations qu'elles réalisent se présentent schématiquement de la manière suivante :

a) **Fonction commerciale** :

1. Organisation, animation et développement d'un réseau commercial pour la recherche de la clientèle.
2. Établissement, soit par suite d'une prospection à domicile, soit au guichet, soit par correspondance, d'une demande de souscription de contrat ou **proposition d'assurance**.

b) **Fonction technico-administrative** correspondant à une prestation de services à la clientèle :

3. Examen du risque que comporte la proposition de contrat et choix du tarif d'après lequel sera déterminée la prime (**acceptation, tarification**).
4. Opérations de rédaction et de confection matérielle du contrat, de codification, de confection de la quittance (**quittancement**) et d'archivage. Ces opérations sont pour la plupart informatisées, pour les contrats standardisés.
5. Suivi du contrat, comportant un aspect technique : la gestion (prise en compte de modifications éventuelles qui, si elles sont importantes, font l'objet d'un **avenant**) et un aspect administratif : le renouvellement de la prime et l'émission périodique de quittances.

6. En cas de sinistre, étude et appréciation du dommage et des responsabilités, éventuellement à la suite d'enquêtes et d'expertises (**instruction** du sinistre).
7. Au cas où l'accord n'a pu se faire avec les intéressés à l'amiable, mise en œuvre d'une procédure judiciaire pour prendre en charge les intérêts du client (en défense ou recours contre un tiers) et ceux de la compagnie.
8. **Règlement** du sinistre.

Ces opérations supposent que s'exercent parallèlement d'autres fonctions :

c) Fonction d'étude :

9. Études juridiques, statistiques et mathématiques sur l'établissement et la révision des modèles de contrats et des tarifs en fonction du développement du marché des assurances et de l'analyse statistique de la fréquence des risques (**surveillance du portefeuille**).

d) Fonction que l'on peut considérer comme **financière** commune à toutes les entreprises, mais comportant des opérations spécifiques aux assurances, qui constituent la contre partie des prestations de services à la clientèle :

10. Réassurance.
11. Couverture des risques par des provisions et placement des ressources.

e) Fonctions générales non spécifiques aux assurances (personnel, comptabilité générale, etc.).

IV - Organisation des entreprises

a) La fonction commerciale est remplie par :

- **les services extérieurs** des entreprises dépendant d'une direction commerciale, qui comporte :
 - des bureaux (pour les principales sociétés) ouverts au public dans les grandes villes ;
 - un corps d'inspection dépendant du siège et chargé, pour une zone géographique déterminée, de l'animation commerciale et du contrôle des agents et des producteurs ;
 - dans certaines entreprises, un personnel salarié (producteurs) qui recherche la clientèle.
- **les intermédiaires** (agents et courtiers) qui se chargent surtout de la prospection de la clientèle, de l'établissement de propositions transmises aux sociétés, mais qui servent aussi de lien entre l'assuré et l'assureur pour la gestion des contrats et l'instruction des sinistres.

b) La fonction technico-administrative est généralement répartie entre :

Un service (ou une division ou un département) traditionnellement appelé **production** (ou **émission** en assurances-vie) avec des compétences variables :

- élargies, lorsqu'elle englobe également la fonction étude et une partie de la fonction financière (réassurance) ;
- plus restreintes, lorsque les opérations purement administratives sont accomplies dans une unité administrative séparée (informatique ou comptabilité).

L'étendue des responsabilités du service production et sa spécialisation éventuelle dépendent surtout de la dimension, elle-même liée à la dimension de l'établissement. S'il est important, le service (alors appelé division ou département) pourra être divisé en services et sections spécialisées :

- par branche⁽¹⁾

Exemple : service production incendie
service production auto
service production risques divers

- ou par type de risques à l'intérieur d'une même branche : (ex. : incendie risques simples, industriels ou encore assurance individuelle et assurance groupe) ;
- ou par type d'activité (en assurance-vie) : (ex. : service émission grande branche, service gestion grande branche) ;
- ou par domaine de compétence géographique : (ex. : production auto province, production auto région parisienne).

(1) La spécialisation par branche peut aussi intervenir à un niveau plus élevé : celui d'une direction générale par exemple.

Si le service est moins important, la spécialisation peut se faire au niveau d'une section ou d'un individu.

Le service sinistres peut être éclaté de la même manière par branche, par domaine de compétence géographique ou par nature du sinistre : ex. : matériel, corporel.

Les opérations contentieuses peuvent être traitées, soit par une subdivision du service sinistres (service, section, ou même individu), soit par un service contentieux distinct, qui peut être regroupé avec le service technique ou être autonome. Il peut s'intituler aussi service juridique et traiter tous les problèmes juridiques, contentieux ou non.

c) **La fonction d'étude** peut, soit être regroupée dans un service, soit être éclatée entre la production, la comptabilité et l'informatique (analyse statistique). L'analyse statistique (surveillance du portefeuille) peut aussi incomber à un service autonome répercutant ses informations auprès du service étude ou service technique (révision des tarifs) et des services extérieurs (révision des contrats ou des primes).

d) **La fonction financière** peut être assumée par une direction financière et comptable ou partagée entre la production (réassurance), la comptabilité (provisions) et la direction générale (réemploi des ressources, placement).

Différents facteurs sont susceptibles d'affecter l'évolution de ces types d'organisation :

- Le mouvement de **concentration** des capitaux tend à créer des entreprises de plus grande dimension avec des directions et des services plus spécialisés.
- En sens inverse, une **décentralisation** a été amorcée par quelques uns des groupes les plus importants pour se rapprocher de leur clientèle, pour résoudre les problèmes que posait la gestion centralisée d'entreprises de très grande dimension et aussi en raison des avantages consentis par l'administration.

Dans certains cas, il s'agit seulement des fonctions technico-administratives (production et sinistres) jusqu'à un certain montant d'engagement et pour certaines catégories de risques ou de sinistres. Dans d'autres cas, des délégations régionales assurent, dans certaines limites, l'ensemble des fonctions de l'entreprise (à l'exception de la gestion financière et de l'informatique).

- Dans la plupart des grandes sociétés, la **division du travail** est généralement très poussée. Cependant, certaines d'entre elles ont été amenées à revoir leur système d'organisation du travail et à expérimenter une certaine polyvalence des tâches, soit au niveau des services, soit au niveau des individus (interventions sur plusieurs branches : auto, incendie, risques divers ou sur plusieurs phases du processus (production-sinistres). Ces expériences se limitent généralement aux opérations les plus standardisées (ex. : production auto-incendie IDA) (indemnisation directe de l'assuré).

Le critère de répartition des activités entre services est alors d'ordre géographique : un même service suit l'ensemble des affaires d'une zone déterminée, ce qui lui permet de mieux suivre sa clientèle.

V - Répartition des tâches et contenu des emplois

La répartition des tâches et le contenu des emplois ne peuvent être définis de manière rigide et uniforme par rapport aux fonctions et opérations définies plus haut. D'une entreprise à l'autre, on constate en effet de grandes différences, soit dans la répartition des opérations entre emplois, soit dans le degré de responsabilité des titulaires dans l'accomplissement de ces opérations.

Plusieurs facteurs peuvent influencer sur cette division du travail :

a) **L'extension rapide du marché** des assurances et de l'activité des entreprises, ainsi que la recherche d'une rentabilité optimale, ont conduit à une **standardisation** et à une **simplification** des différentes opérations :

- production : utilisation fréquente de contrats standardisés et de catalogue de clauses-types qu'il s'agit uniquement de choisir, la rédaction proprement dite ne s'effectuant plus que pour des contrats particuliers ;

- sinistres : adoption par les sociétés de conventions de règlement (par exemple la convention I.D.A. : (Indemnisation directe de l'assuré) fixe des normes de règlement, suivant les circonstances, d'un accident automobile).

Cette évolution a pour conséquence une réduction des éléments d'étude et d'appréciation et une multiplication d'opérations simples et répétitives. Elle a surtout affecté la branche automobile, mais aussi une grande partie des assurances-vie et accidents. Par contre, la branche transports, les incendies risques industriels, les contrats de groupe en assurance-vie et certains risques divers nécessitent toujours des études cas par cas et exigent une plus grande technicité (importance et diversité des risques)

b) Parallèlement, et en liaison avec cette tendance, l'assurance connaît un développement important de **l'informatique** pour différentes applications :

- production matérielle et gestion de contrats à partir de clauses et de barèmes standardisés ;
- opérations administratives et comptables (encaissement des primes) ;
- transmission de l'information (sur les contrats notamment) qui peut être consultée à distance en utilisant un terminal ;
- traitement statistique permettant d'analyser la fréquence des risques.

Ce développement de l'informatique, qui n'est pas achevé et dont toutes les implications ne peuvent être mesurées, semble avoir eu, au moins durant une période de transition, des conséquences sur le contenu des emplois :

- directes, par le fractionnement des opérations et l'augmentation des travaux de codification ;
- indirectes, par la modification de la répartition des fonctions entre services et du système de circulation de l'information.

c) Les tendances concernant **l'organisation** des services, leur spécialisation ou leur polyvalence ont bien entendu une influence sur le contenu des emplois individuels. Les expériences de polyvalence paraissent affecter le champ d'intervention des titulaires d'emploi plutôt que le niveau de leur intervention.

d) Le contenu des emplois est également susceptible d'être affecté par l'état du **marché du travail** et par les politiques du personnel propres à chaque entreprise (structures hiérarchiques, degrés d'autonomie, taux de rotation).

VI - Les classifications professionnelles

Les emplois des assurances sont régis par un grand nombre de conventions collectives distinctes. Pour le personnel administratif, il existe des conventions régionales ou locales, d'une part pour les employés, techniciens, agents de maîtrise, d'autre part pour les cadres. Les salariés des services extérieurs sont régis par trois conventions nationales, l'une pour les inspecteurs du cadre, l'autre pour les échelons intermédiaires et la troisième pour les producteurs de base. De plus, des conventions distinctes régissent les personnels des cabinets de courtage et ceux des agences générales.

La convention collective des employés et agents de maîtrise des sociétés d'assurances de la région parisienne (1954, mise à jour en 1971) distingue :

a) 4 niveaux d'emplois (pour tous les emplois et pas seulement les emplois spécifiques propres à l'assurance) :

- Niveau A : connaissances professionnelles simples et initiation de courte durée ;
- Niveau B : bonnes connaissances professionnelles et initiation de plus longue durée ;
- Niveau C : connaissance confirmée de la technique de l'assurance ;
- Niveau D : connaissance approfondie d'une technique supérieure professionnelle.

b) 3 échelons d'agents de maîtrise (à l'intérieur desquels se retrouvent les 4 niveaux) :

- 1^{er} échelon : distinction au choix, en cours ou en fin de carrière, à l'exclusion des fonctions des 2^e et 3^e échelons ;
- 2^e échelon : mise au courant, surveillance et contrôle du travail d'une équipe, d'une section ou d'un groupe sous leur responsabilité ou : responsabilité plus grande que celle inhérente à l'emploi dans lequel ils sont classés ;
- 3^e échelon : capables de suppléer et de remplacer leurs sous-chefs.

La convention collective des cadres des sociétés d'assurances de la région parisienne (1955), distingue les grades suivants :

- sous-chef
 - chef adjoint
 - chef de service
 - chef de division
 - fondé de pouvoir
- } à l'intérieur desquels il existe 3 échelons plus un échelon A pour les sous-chefs.

VII - Les emplois-types

Le Répertoire Français des Emplois devant couvrir ultérieurement la totalité des groupes d'emplois, l'étude des emplois de l'assurance s'est limitée dans une première phase aux emplois spécifiques, directement concernés par le traitement et la commercialisation des produits des assurances et qui ne paraissent pas, a priori, devoir être retrouvés dans d'autres groupes d'emplois. L'échantillonnage des entreprises et des situations d'emplois observées s'est fait uniquement par référence aux rubriques 720 et suivantes de la

Nomenclature des emplois, ainsi définies :

- 720 : cadres supérieurs à vocation technique
- 721 : cadres techniques
- 722 : personnel d'encadrement des services techniques
- 723 : personnel spécialisé des assurances
- 724 : courtiers d'assurances
- 725 : agents généraux d'assurances
- 726 : personnel chargé de présenter des opérations d'assurances.

Par contre, on a été conduit à écarter provisoirement de la liste des emplois-types des emplois susceptibles de se retrouver dans d'autres domaines que celui des assurances et dont l'analyse approfondie sera entreprise ultérieurement.

Figurent dans cette catégorie :

- les emplois de direction, de la gestion, de l'informatique, du secrétariat, de la comptabilité, de la statistique, communs à toutes les branches, mais qui présentent certaines particularités dans l'assurance ;
- des emplois de bureau simples (archivistes par exemple) que l'on peut retrouver dans tous les secteurs ;
- des emplois que l'on peut considérer comme relevant plus de la technique que de l'assurance : ceux d'experts qui sont généralement des ingénieurs plus que des spécialistes de l'assurance.

Il faut souligner que l'ensemble de ces emplois représente au total un personnel plus nombreux que celui qui occupe les emplois spécifiques décrits ici. Mais les emplois non spécifiques feront l'objet d'une description distincte par spécialisation, indépendamment de la branche d'activité économique dans laquelle on les trouve.

Les principes qui ont permis de définir des emplois-types à partir de l'observation des situations en entreprise ont été décrits dans l'introduction.

Il faut rappeler tout d'abord :

- que les appellations en usage recouvrent des réalités imprécises et très différentes suivant les entreprises (ou même au sein d'une entreprise) : un emploi identique peut recevoir plusieurs appellations ; une même appellation peut recouvrir des contenus d'emplois variés ;
- que les catégories professionnelles attribuées par les entreprises ne sont pas suffisamment significatives du point de vue des critères retenus pour le regroupement en emplois-types.

Du point de vue du type d'expérience professionnelle, la distinction entre production et sinistres reste pertinente, surtout pour les emplois d'une certaine technicité, les expériences mentionnées par ailleurs ouvrant des perspectives de polyvalence au moins pour les emplois concernés par le traitement des affaires courantes.

Les emplois-types ont été définis par référence aux éléments caractéristiques suivants (voir présentation générale) ;

- champ d'intervention (extension de l'activité individuelle par rapport à l'organisation générale de l'entreprise) ;
- nature de niveau des interventions individuelles ;
- domaine de spécialisation.

L'application de ces caractéristiques au domaine de l'assurance a conduit à retenir un certain nombre de critères de regroupement et de groupes d'emplois :

- a) Du point de vue du champ d'intervention, une première distinction s'établit entre :
- les emplois de **promotion commerciale**, comportant un rôle actif du titulaire vis-à-vis de personnes extérieures à l'entreprise pour la commercialisation des produits de l'assurance ;
 - les emplois **technico-administratifs**, comportant principalement une intervention sur les documents : une partie d'entre eux impliquent une relation régulière avec la clientèle, mais de caractère non commerciale ;

La distinction traditionnelle du point de vue de l'organisation générale de l'entreprise, entre deux ensembles de processus (ou groupes d'opérations) : "production" et sinistres, peut être retenue également ici.

- b) Du point de vue du niveau d'intervention, une distinction a été opérée pour l'ensemble des emplois entre :

- le traitement d'**affaires courantes** par application simple de normes ou barèmes, ne nécessitant qu'une expérience pratique d'utilisation et de manipulation ;
- le traitement d'**affaires particulières** exigeant un certain degré d'interprétation par rapport à des normes ou barèmes et prenant en compte la pratique propre de l'établissement sur l'appréciation des risques ;
- l'étude de **problèmes nouveaux** qui ne peuvent être résolus par référence à des normes ou barèmes.

- c) Le domaine de spécialisation peut être défini par référence d'une part à des connaissances techniques et d'autre part à des types d'expérience professionnelle.

- d) Du point de vue des connaissances techniques, il y a lieu, au sein des emplois de la production, de distinguer ceux qui font appel à des connaissances mathématiques et statistiques et ceux qui exigent des connaissances d'ordre juridique ou administratif.

Une grande partie de ces emplois peuvent comporter ou non une fonction d'encadrement. Mais il y a lieu de distinguer :

- les emplois d'encadrement dont les titulaires ont pour rôle principal d'assurer la bonne marche du service (répartition et contrôle du travail), tout en intervenant en assistance pour le traitement des affaires difficiles. Ces emplois se trouvent surtout dans les services production et sinistres. Leur contenu technique est comparable à celui des équipes de rédacteurs dont les titulaires ont la responsabilité. Il n'y a donc pas lieu d'établir une description séparée pour chacun de ces emplois et il suffit de se référer aux articles concernant chaque catégorie de rédacteur. Les éléments communs du rôle d'encadrement sont décrits dans un article unique intitulé : "responsable d'un groupe de rédacteurs".
- les emplois dont les titulaires ont accessoirement un rôle d'encadrement et essentiellement un rôle technique d'étude, décrit dans l'article correspondant. C'est notamment le cas de l'actuaire et du chargé d'études techniques.

La présentation de ces emplois fait naturellement abstraction des classifications professionnelles en usage.

Le tableau ci-après présente les emplois-types décrits en fonction de ces modalités de regroupement.

Bien que le Répertoire Français des Emplois ne comporte pas de données quantitatives, il faut signaler que le nombre d'emplois couvert par les différents articles est extrêmement variable. Les emplois d'actuaires, de chargés d'études techniques et d'inspecteurs du cadre notamment sont très peu nombreux (ils se comptent au plus en dizaines dans les plus grandes entreprises).

VIII - Recrutement et carrières

L'évolution des recrutements et des carrières est affectée par un certain nombre de caractéristiques propres aux assurances.

- L'expansion du marché de l'assurance a créé des besoins de recrutement importants. Le rythme de croissance a été particulièrement rapide dans les services extérieurs, mais ils n'emploient encore qu'une faible part du personnel. Dans l'ensemble du secteur on a assisté à un rajeunissement et à une féminisation (plus de la moitié de femmes en 1975).

- De nombreux jeunes étant recrutés avec une formation générale relativement élevée, mais sans spécialisation technique, pour des emplois souvent parcellaires offrant relativement peu de perspectives de mobilité et de promotion, il en est résulté pendant quelques années et particulièrement dans les sièges, un taux élevé de rotation. Les expériences de polyvalence signalées plus haut avaient notamment pour objectif de répondre à cette situation.

- Malgré la croissance des services extérieurs, l'assurance continue à se distinguer par le fait que les contacts avec le public sont assurés pour une grande part en dehors des sociétés par les agents généraux, les courtiers et leur personnel. Ceci limite quelque peu les possibilités de mobilité du personnel.

- L'évolution des carrières se fait principalement à l'intérieur d'un même type d'activité (technico-administratif/commercial), d'une même phase du processus (production-sinistres) et souvent d'une même branche.

- La définition des formations requises est d'autant plus difficile pour ce groupe d'emplois que les vœux des entreprises ne sont pas toujours très précis, car elles attachent souvent plus d'importance à l'expérience professionnelle et à un ensemble d'aptitudes qu'à une formation spécifique.

- Jusqu'ici, la formation professionnelle s'est principalement faite en cours d'emploi. Mais on constate récemment une tendance au développement des formations initiales spécialisées (exemples : préparation de C.A.P. d'assurances dans certains collèges d'enseignement technique ; projet de création d'un département " carrières juridiques et judiciaires " dans certains Instituts Universitaires de Technologie).

- Traditionnellement, la promotion dans la profession se fait dans une large mesure à l'intérieur des entreprises, mais les recrutements de diplômés des grandes écoles semblent plus fréquents.

présentation des emplois -types de l'assurance

Type d'activité Niveau d'intervention	Technico-administrative					Promotion commerciale
	Sans relations habituelles avec la clientèle			Avec relations habituelles		
Affaires courantes	Production		Sinistres	Production	Sinistres	
		Employé administratif d'assurances				
	Rédacteur production risques simples		Rédacteur sinistres	Guichetier		
Cas particuliers	Rédacteur production risques particuliers	Calculateur d'actuariat	Rédacteur contentieux sinistres	Inspecteur vérificateur	Inspecteur règleur	Inspecteur du cadre
Affaires nouvelles	Chargé d'études techniques	Actuaire				
Responsabilité d'encadrement	Responsable d'un groupe de rédacteurs					Inspecteur du cadre
Intermédiaires non salariés						Agent général Courtier

**Table de correspondance entre les articles
du Répertoire Français des Emplois
et les appellations de métiers et d'emplois utilisées
par l'Agence Nationale pour l'Emploi**

Articles R. F. E.	Appellations R. O. M. E. (1)
AS 11. Employé administratif d'assurances	010. Employé d'assurances débutant 020. Rédacteur production auto 130. Rédacteur sinistres simples
AS 12. Rédacteur production risques simples	070. Gestionnaire assurances 020. Rédacteur production auto 030. Rédacteur production incendie risques simples 040. Rédacteur production polyvalent 050. Rédacteur production risques divers 140. Rédacteur polyvalent production-sinistres
AS 13. Rédacteur sinistres	150. Rédacteur sinistres 140. Rédacteur polyvalent production-sinistres
AS 14. Guichetier	090. Guichetier - tarificateur incendie risques simples
AS 21. Rédacteur production risques particuliers	110. Autorisateur 050. Rédacteur production risques divers 070. Gestionnaire assurances 060. Rédacteur production incendie risques industriels
AS 22. Calculeur d'actuariat	080. Calculeur d'actuariat
AS 23. Rédacteur contentieux sinistres	160. Rédacteur contentieux
AS 24. Inspecteur vérificateur	Emplois de cadres et agents de maîtrise non couverts
AS 25. Inspecteur règleur	
AS 31. Chargé d'études techniques	
AS 32. Actuaire	
AS 41. Responsable d'un groupe de rédacteurs	
AS 51. Producteur de base	120. Producteur salarié
AS 52. Échelon intermédiaire	Emplois non couverts par le R.O.M.E.
AS 61. Inspecteur du cadre	
AS 91. Agent général	Emplois non couverts par le R.O.M.E.
AS 92. Courtier	

(1) Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois.

employé administratif d'assurances

AS 11

Autres appellations	Correspondancier - Codificateur - Aide-rédacteur - Rédacteur sinistres simples - Rédacteur règlements automatiques.
Définition	<i>Effectue des tâches administratives liées à la production, à la gestion des contrats ou aux règlements de sinistres simples, telles que la réception et la ventilation de propositions d'assurances, l'anregistrement et la codification des contrats, le suivi des quittances, l'ouverture de dossiers sinistres, les règlements automatiques de sinistres...</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	<p>Siège ou délégation régionale d'une société d'assurances. Agence générale d'assurances ou cabinet de courtage.</p> <p>Soit service chargé de la production et de la gestion des contrats ou du règlement des sinistres ainsi que de toutes les tâches administratives annexes. Soit service chargé particulièrement d'une ou plusieurs de ces tâches administratives (ex. : codification de contrats, ouverture de dossiers sinistres, quittancement).</p>
Délimitation des activités	<p>Selon le système d'organisation de l'entreprise et la spécialisation de son service, exerce une ou plusieurs des activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- enregistrement de courrier- codification de propositions, de polices ou de bordereaux de règlement- pré-contentieux-primés.
Description des activités	<p>1) Enregistrement du courrier</p> <ul style="list-style-type: none">- reçoit le courrier préalablement affecté au service (propositions d'assurances, demandes de modifications ou déclarations de sinistres).- enregistre ces documents : porte la date de réception, l'identification de l'assuré etc.- répartit le courrier à l'intérieur du service :<ul style="list-style-type: none">• tri par section,• tri par nature de courrier (affaires nouvelles, affaires en cours).- <i>peut aussi</i> demander ou donner des renseignements d'ordre administratif aux agents ou aux clients, par téléphone ou par lettres (pré-imprimées) ;- <i>peut aussi</i> vérifier si tous les renseignements figurent en bonne forme sur la proposition d'assurance ou sur la déclaration de sinistres. <p>2) Codification</p> <p>En cas de procédure informatisée d'enregistrement et de gestion de contrats standardisés (ex. : auto, multirisques) ou de règlement de sinistres (ex. : maladie, auto) après réception de la proposition, de la demande de modification ou de la déclaration de sinistres :</p> <ul style="list-style-type: none">- ouvre une cote en portant les données d'identification de l'agent, de l'assuré, etc.- code les éléments de la proposition, de la demande de modification ou de la déclaration de sinistre par transcription des indications en données chiffrées destinées à l'informatique ;- remplit un bordereau permettant la saisie informatique ;- transmet ces documents au service informatique qui établit les documents contractuels (attestation d'assurance, quittances) ou les ordres de règlement ;- <i>peut aussi</i> être chargé de la vérification de la codification établie par d'autres employés. <p>3) Pré-contentieux primes</p> <ul style="list-style-type: none">- reçoit les quittances impayées des agents généraux chaque mois et les classe (quittances retournées pour un motif valable, quittances dont le montant est contrôlé, quittances relevant du pré-contentieux).

	<ul style="list-style-type: none"> - expédie les avis d'échéance (lettres pré-imprimées à compléter) ; - reprend les dossiers à la fin des délais fixés : adresse, selon le montant de la prime, soit une lettre recommandée de résiliation (lettre pré-imprimée) si la prime est faible, soit un second avis d'échéance avant de transmettre le dossier au service contentieux.
Responsabilité et autonomie <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>L'organisation de ses activités et les conditions dans lesquelles elles se déroulent sont définies par instructions d'exécution stricte ou résultent d'habitudes de travail ou de pratiques courantes assimilées par les titulaires expérimentés.</p> <p>Le travail est contrôlé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par le chef hiérarchique qui vise toutes les pièces traitées et signe la correspondance. - par rejet de l'informatique des pièces erronées. <p>Les différents contrôles limitent les conséquences d'éventuelles erreurs d'enregistrement ou de codification.</p> <p>Travaille, seul, parallèlement aux autres employés.</p>
Environnement <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail sédentaire en bureau ou plateau ; horaires réguliers.</p> <p>Nombre de pièces à traiter à la journée.</p> <p>Communes au travail en bureau collectif.</p> <p>Répétition des tâches administratives, d'enregistrement et de codification.</p>
Conditions d'accès	<p>Accès direct avec le niveau BEPC ou fin de scolarité obligatoire.</p> <p>Accès indirect avec une expérience d'employé de bureau.</p>
Emplois et situations accessibles	<p>Il s'agit souvent d'un emploi d'entrée pour le rédacteur production risques simples (AS. 12) ou le rédacteur sinistres (AS. 13).</p>

RÉDACTEUR PRODUCTION

RISQUES SIMPLES

AS 12

Autres appellations	Rédacteur tarificateur - Agent technique de production - Gestionnaire.
Définition	<i>Établit et gère des contrats d'assurance, à partir de propositions émanant des agents, courtiers ou services extérieurs, par référence à un catalogue de contrats standardisés et application de normes d'acceptation et de tarification.</i>
Situation fonctionnelle • Entreprise • Service	<p>Siège ou délégation régionale d'une société d'assurances (toutes branches) Agence ou cabinet de courtage de taille importante.</p> <p>Service de production chargé de l'établissement, de la gestion et de la tarification des contrats.</p> <p>Suivant la taille et l'organisation de l'établissement, surtout au siège, le service est plus ou moins spécialisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par branche (production : incendie - auto - risques divers...) - par type de risques à l'intérieur d'une même branche (incendie risques simples - incendie risques industriels...) - par secteur géographique (production auto province - production auto région parisienne...) - par séquence d'activité en assurances-vie (service émission - service gestion...). <p>Dans les petites unités, la spécialisation se fait en général au niveau de l'individu (ex. : dans le service production : rédacteur production incendie - rédaction production auto...).</p>
Délimitation des activités	<p>Les activités du titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - concernent une ou plusieurs branches d'assurances selon la spécialisation et l'organisation de service ; - s'étendent à une ou plusieurs séquences d'activités suivantes : établissement du contrat, gestion, tarification des contrats. <p>Le titulaire <i>peut aussi</i> être gestionnaire d'un ensemble de dossiers depuis la réception de la première proposition jusqu'à la résiliation du contrat, ou traiter des dossiers toutes branches.</p> <p>Peut d'autre part effectuer, outre les tâches du rédacteur production, l'instruction et le règlement des sinistres.</p>
Description des activités	<p>1. Établissement des contrats nouveaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enregistre les propositions d'assurances et demandes de modification émanant des agents, des courtiers, des guichets ou des services extérieurs après tri ou sélection effectués par le supérieur hiérarchique ; - <i>Peut aussi faire lui-même ce tri et cette sélection ;</i> - Vérifie l'exhaustivité des documents transmis et examine le contenu de la proposition pour accepter le risque à assurer en application des normes d'acceptation (ex. : vérification des antécédents du client, vérification du questionnaire ou du rapport médical pour l'assurance-vie...) ; • demande par lettre ou téléphone les renseignements complémentaires qui font défaut, au courtier, au service extérieur ou au client lui-même ; • soumet le dossier à son supérieur hiérarchique lorsque la demande de garantie excède les normes d'acceptation ("plein" en incendie). - Rédige la police d'assurance • choisit le type de contrat et de clauses qui conviennent à la proposition examinée à l'intérieur d'un catalogue de contrats et clauses types ; • transcrit les renseignements sur des imprimés-types de police d'assurance.

	<p>2. Gestion de contrats</p> <ul style="list-style-type: none"> - Examine les demandes nouvelles reçues par comparaison aux clauses et conditions des contrats antérieurs en vue de leur acceptation à titre de simple modification, ou d'avenants selon l'importance des demandes ; - Rédige les modifications et avenants selon des normes de procédures déterminées et à l'aide des mêmes catalogues que ci-dessus ; <p>3. Tarification et calcul des primes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calcule le "coût" du risque et les primes par application directe des tarifs.
<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>L'ordre, la nature des opérations, les normes de référence (clauses, tarifs, limites de délégation) et les délais de réalisation sont définis par des instructions d'exécution stricte ou résultent d'habitudes de travail ou de pratiques courantes assimilées par les titulaires expérimentés.</p> <p>Le travail est contrôlé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par le chef hiérarchique qui vise toutes les pièces traitées et signe la correspondance ; - par les agents généraux et courtiers qui, à la réception de la police, vérifient sa conformité aux propositions initiales ; - par suite des contrôles informatiques d'erreurs en cas de recours à des procédures informatisées. <p>Les différents contrôles limitent les conséquences d'éventuelles erreurs d'interprétation ou de tarification.</p> <p>Chacun effectue son propre travail seul, parallèlement aux autres rédacteurs. Ses relations professionnelles de travail consistent en échange d'informations ou échange de renseignements techniques sur des points particuliers aux dossiers traités, avec d'une part les agents ou services extérieurs et d'autre part les autres rédacteurs production risques simples.</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme de travail • Particularités 	<p>Travail sédentaire avec horaires réguliers, effectué en bureau ou plateau.</p> <p>Nombre déterminé de dossiers à traiter à la journée. Généralement états statistiques hebdomadaires ou mensuels du nombre de dossiers traités par individu ou par service.</p> <p>Communes au travail en bureau ou plateau : (difficultés de concentration). Répétition de tâches administratives d'enregistrement et de transcription.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct possible, généralement à partir d'une formation baccalauréat.</p> <p>Accès indirect à partir d'une expérience préalable de la branche (employé administratif d'assurances) avec une formation générale niveau minimum B.E.P.C.</p> <p>Connaissances particulières</p> <p>Formations professionnelles appréciées : CAP et BP d'assurances même en cours de préparation.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Changement ou élargissement du domaine d'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par affectation à des contrats relevant de branches plus techniques ; accès à l'emploi de rédacteur risques particuliers (AS. 21) ; - par diversification des produits (ex. : passage de la production auto à la production IARD) ; - par changement d'emploi à l'intérieur d'une même branche (ex. : passage à l'emploi de rédacteur sinistre (AS. 13). <p>Attribution de responsabilités hiérarchiques au sein d'une équipe de rédaction accompagnée de changements de catégorie professionnelle (responsable d'un groupe de rédacteurs : AS. 41).</p>

Autres appellations	Rédacteur règlement - Gestionnaire sinistres.
Définition	<i>Instruit et règle les sinistres des branches IARD (sauf le plus souvent les sinistres corporels graves) par application du droit commun et sans engager de procédures judiciaires.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none"> • Entreprise • Service 	Siège ou délégation régionale des sociétés d'assurances IARD. Agence générale ou cabinet de courtage de taille importante. Service chargé de l'instruction et du règlement des sinistres. Dans les délégations régionales et chez les agents et courtiers, le service s'occupe généralement de l'ensemble des sinistres IARD dans la limite d'un plafond d'engagement financier et à l'exception de certains sinistres particuliers traités au siège (ex. : risques spéciaux, sinistres corporels graves). Au siège, le service peut être spécialisé : <ul style="list-style-type: none"> - selon que le dossier donne ou non, lieu à contentieux judiciaire (ex. : services sinistres - services contentieux). - par branche (ex. : incendie, accident, ou risques divers). - par nature de sinistres (sinistres matériels, sinistres corporels). - par secteur géographique (ex. : province, Paris).
Délimitation des activités	La spécialisation du titulaire par type de sinistre est fonction de celle du service. Son activité inclut toujours l'instruction des dossiers et l'ordonnancement du règlement. Elle peut ou non comporter l'ouverture des dossiers, activité souvent confiée à un service administratif ou à un employé administratif d'assurances (AS. 11). Dans ce cadre général, sa compétence en matière de proposition de règlement est limitée à un plafond de montant de dommage qui lui est propre.
Description des activités	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouverture du dossier sinistre : <ul style="list-style-type: none"> - transcrit et codifie sur documents pré-imprimés les renseignements permettant l'identification du sinistre (identité de l'assuré, de la compagnie adverse, nature du sinistre, montant approximatif du dommage...) à partir de la déclaration transmise par l'agent, le courtier ou le client. - vérifie la correspondance entre les garanties prévues au contrat et le sinistre déclaré. 2. Instruction du dossier en vue de la recherche d'un règlement : <ul style="list-style-type: none"> - réunit l'ensemble des informations et pièces nécessaires à l'évaluation des responsabilités et du dommage (mesures conservatoires) : <ul style="list-style-type: none"> • demande par lettre-type les renseignements complémentaires aux agents, courtiers ou clients (ex. : P.V. de gendarmerie, témoignages...) ainsi que les expertises nécessaires avec mise en demeure éventuelle de la société adverse ; • vérifie l'exhaustivité des pièces et renseignements ainsi réunis ; - analyse et évalue les éléments du dossier (importance du dommage et le cas échéant responsabilité) en vue de prendre une décision sur la prise en charge des dommages par la société ou leur partage avec une société adverse, par référence aux textes juridiques, à la jurisprudence et à la pratique de l'entreprise ; - adresse une proposition de règlement amiable à la société adverse éventuellement concernée en cas de partage de responsabilité ; - transmet le dossier au contentieux en l'absence d'accord.

	<p>3. Ordonnancement du règlement :</p> <p>En cas d'accord sur la proposition de règlement amiable : donne les instructions de règlement aux agents, aux courtiers, aux inspecteurs régleurs (AS. 25) ou au service comptabilité ; ou rédige le chèque et le transmet pour signature à son supérieur hiérarchique.</p> <p><i>Peut aussi</i> avoir la responsabilité hiérarchique d'une équipe de rédacteurs ou employés administratifs d'assurances (cf. article " responsable d'un groupe de rédacteurs " : AS. 41).</p>
<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>La procédure d'instruction du dossier est déterminée selon le cas par des instructions d'application stricte ou par suite des habitudes et pratiques courantes. L'ordre d'urgence du traitement des différents dossiers est le plus souvent fixé par le chef hiérarchique. Mais l'application des textes juridiques relatifs aux responsabilités peut laisser au titulaire une marge d'interprétation.</p> <p>Le travail est généralement contrôlé par sondage pour les sinistres courants et plus systématiquement pour les sinistres importants. Le courrier et les pièces comptables (règlement) sont le plus souvent signés par le chef hiérarchique.</p> <p>Les erreurs dans l'interprétation des risques couverts ou la détermination des responsabilités de l'assuré peuvent entraîner :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une perte financière pour la compagnie si celle-ci doit prendre en charge le versement d'indemnités supérieures à celles qui auraient dû normalement lui incomber. - en cas de litige, l'exercice par la compagnie adverse d'un recours qui aurait pu être évité. <p>Chacun travaille sur ses propres dossiers, parallèlement aux autres rédacteurs. Les relations professionnelles de travail consistent en demandes de renseignements et transmission d'instructions de règlement généralement écrits auprès des agents, courtiers et inspecteurs.</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail sédentaire avec horaires réguliers, effectué en bureau ou plateau.</p> <p>Traitement simultané de plusieurs dossiers suivant les délais d'instruction.</p> <p>Généralement, états statistiques hebdomadaires ou mensuels du nombre de dossiers ouverts et de dossiers réglés.</p> <p>Communes au travail en bureau ou plateau (difficultés de concentration). Répétition de tâches administratives de transcription et codification liées à l'ouverture et au suivi des dossiers.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct possible généralement à partir d'une formation niveau baccalauréat ou capacité en droit.</p> <p>Accès indirect à partir d'une expérience professionnelle dans un service sinistres (employé administratif d'assurances, aide-rédacteur) accompagnée d'une formation de niveau minimum B.E.P.C..</p> <p>Connaissances particulières : Formation professionnelle appréciée : formation juridique, ou CAP, ou BP assurances même en cours.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Attribution de responsabilités hiérarchiques : animation d'une équipe de rédacteurs.</p> <p>Spécialisation dans un domaine impliquant des connaissances techniques ou juridiques plus élaborées ; ex. : rédacteur sinistres matériels, rédacteur sinistres corporels ; ou même : rédacteur contentieux.</p> <p>Changement d'emploi : accès parfois possible à l'emploi d'inspecteur régleur avec formation complémentaire interne.</p>

Autres appellations	Rédacteur réception - Rédacteur réceptionnaire.
Définition	<p><i>Reçoit les intermédiaires (agents généraux, courtiers) et les clients pour leur fournir tous les renseignements sur les possibilités de contrat et les contrats en cours et établir à leur demande les propositions et demandes de modification de contrats relatifs à l'IARD (risques courants).</i></p> <p><i>Établit et tarifie des contrats risques simples dans l'une des branches IARD.</i></p>
Situation fonctionnelle • Entreprise • Service	<p>Siège ou délégation régionale, ou bureau de Paris des sociétés d'assurances. Agence générale d'assurances et cabinet de courtage.</p> <p>Service chargé de la production et de la gestion des contrats IARD (risques courants). Service pouvant être spécialisé dans l'une des branches : incendie - accident ou risques divers.</p>
Délimitation des activités	<p>Le titulaire peut être spécialisé dans la réception des agents, des courtiers ou des clients.</p> <p>Dans son activité d'établissement de nouveaux contrats il est toujours spécialisé soit en incendie, soit en accident ou risques divers.</p>
Description des activités	<p>1. Réception et information Fournit tous renseignements aux intermédiaires et/ou aux clients qu'il reçoit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur les contrats en cours (montant de primes, garanties, modalités de modification) après examen du dossier et à l'aide d'une documentation technique (tarifs, catalogue de garanties...) : • demande éventuellement aux services techniques les renseignements qui lui manquent (service production, comptabilité, quittancement...) ; • enregistre les demandes de modification de contrats qu'il transmet au service production concerné ou les effectue lui-même si elles entrent dans son domaine de compétence. - sur les affaires nouvelles ou possibilités de contrat : • vérifie les propositions de contrat soumises par les intermédiaires. • conseille les clients dans le choix de garanties et établit la proposition de contrat à l'aide d'imprimés-types. • code ces propositions et les transmet au service chargé de l'établissement des contrats, s'ils n'entrent pas dans son domaine de compétence. <p>2. Établissement de contrats, avenants ou modifications de contrat Établit certains contrats pour des risques simples et une branche particulière en se référant à un catalogue de contrats standardisés et par application de normes d'acceptation et de tarification (ex. : incendie risques simples). Cf. article rédacteur production - risques simples (AS. 12).</p>
Responsabilité et autonomie • Instructions	<p>La nature des opérations et les normes de référence (clauses, tarifs, limites de compétences) sont définies par des instructions d'application stricte ou résultent d'habitudes de travail et de pratiques courantes assimilées par les titulaires expérimentés. L'ordre et les délais de réalisation sont déterminés par la nature même du travail (réception de la clientèle).</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>Le travail est contrôlé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par le chef hiérarchique qui signe le courrier et les pièces comptables et opère des sondages sur les dossiers traités ; - par vérification détaillée des propositions par les rédacteurs production (AS. 12) et un contrôle d'erreurs ; - par suite des réclamations des intermédiaires ou clients. <p>Sur le plan technique, les différents contrôles limitent les conséquences d'éventuelles erreurs d'interprétation ou de tarification.</p> <p>Sur le plan commercial, un manque de précision peut nuire à l'image de la société.</p> <p>Contact permanent avec la clientèle et les intermédiaires. Échange d'informations et renseignements techniques avec les services de production, de recouvrement et de comptabilité de la société.</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail sédentaire avec horaires réguliers, effectué en bureau et au guichet.</p> <p>Irrégulier, directement lié aux visites de la clientèle ou des intermédiaires.</p> <p>Diversité des contacts avec la clientèle.</p> <p>Difficultés de concentration sur les tâches administratives (enregistrement, transcription, codification) par suite des visites et des communications téléphoniques.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct possible généralement à partir d'une formation baccalauréat.</p> <p>Accès indirect à partir d'une expérience de l'entreprise (connaissance des produits, des circuits et des procédures) acquise de préférence dans un service production (aide-rédacteur ou rédacteur production risques simples) avec une formation générale niveau B.E.P.C..</p> <p>Connaissances particulières :</p> <p>Formation professionnelle appréciée, CAP ou BP assurances.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Attribution de responsabilités hiérarchiques : animation d'une équipe de guichetiers dans les bureaux de Paris.</p> <p>Évolution vers d'autres emplois : responsabilité d'une équipe de rédacteurs production spécialisés dans une branche (AS. 41).</p>

Rédacteur production Risques particuliers*

AS 21

Autres appellations	Tarificateur risques spéciaux - Rédacteur - Autorisateur.
Définition	<i>Analyse les propositions d'assurances émanant des agents, des courtiers ou des services extérieurs pour appréciation du risque et décision d'acceptation, établit et gère en conséquence les contrats par application et adaptation des clauses types, et par élaboration de clauses particulières appropriées à chaque situation.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	<p>Siège ou délégation régionale d'une société d'assurances (toutes branches). Service production chargé de l'établissement, de la gestion, et de la tarification des contrats.</p> <p>Selon la taille de l'établissement, ces services sont polyvalents (notamment délégation régionale) ou plus ou moins spécialisés :</p> <ul style="list-style-type: none">- par branche (ex. : production incendie ; production risques divers ; production auto-flotte ; production transports, ou émission assurance-vie grande branche ; émission assurance-vie branche groupe...)- par type de risques à l'intérieur d'une branche (ex. : incendie : risques industriels ; risques divers : risques spéciaux...)- par secteur géographique (ex. : assurance-vie grande branche : province, région parisienne).
Délimitation des activités	<p>Le travail du titulaire est toujours spécialisé au moins par branche d'assurances, sinon par type de risques à l'intérieur d'une branche.</p> <p>Cette spécialisation peut être plus précise, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none">- par nature de risques, (ex. : risques spéciaux : manifestations sportives).- par secteur d'activité économique notamment pour les risques industriels.- par type de contrat, (ex. : en assurance-vie, en fonction du capital à assurer).
Description des activités	<ul style="list-style-type: none">• Établissement et gestion des contrats - Risques particuliers <p>1 - Acceptation et établissement des contrats</p> <ul style="list-style-type: none">- Vérifie et analyse en vue de l'appréciation du risque et de son acceptation : <ul style="list-style-type: none">• les éléments des propositions d'assurance qui ont trait à son domaine de spécialisation. Ces éléments peuvent porter par exemple :- en assurance-vie sur la situation familiale, professionnelle, financière, sur les liens familiaux entre contractant assuré et bénéficiaire...- en assurance risques particuliers, sur la surface, les matériaux de construction, la disposition des locaux, le nombre et la qualité des machines, les matières traitées...- Demande par lettre ou téléphone les renseignements complémentaires aux agents, courtiers ou producteurs.• les résultats d'expertises qu'il demande à des spécialistes lorsque le capital à assurer est important (ex. : expertise médicale en assurance-vie ou expertise technique en assurance des risques industriels.- Rédige le contrat :• choisit et adapte les clauses générales à partir d'un catalogue des clauses-types :• élabore les clauses particulières à caractère juridique (assurance-vie) ou à caractère technique (ex. : risques industriels ou aviation) correspondant à chaque situation. <p>Peut transmettre le dossier au service étude (dans les grandes unités) ou à son chef de service, lorsqu'il dépasse les limites de sa compétence technique ou juridique.</p>

* A ne pas confondre avec "risques des particuliers" s'opposant à "risques des entreprises".

	<p>2 - Gestion des contrats (même procédure que pour l'établissement des contrats).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifie et analyse les propositions de modification ou d'avenants par comparaison aux clauses et conditions au contrat antérieur en vue de leur acceptation. - Rédige l'avenant ou les modifications <p>3 - Tarification des contrats ou de leurs avenants</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calcule les primes • par application de tarifs standards en usage dans la profession ou dans l'entreprise, tarifs parfois complexes pour des clauses générales (ex. : tarif unique des risques industriels, dit "tarif rouge"). • par adaptation aux clauses particulières de ces tarifs • Réassurance - Coassurance <p><i>Peut aussi procéder aux opérations administratives de cession de contrats en réassurance auprès d'autres sociétés en fonction des habitudes de l'entreprise et d'une analyse préalable du "coût" du risque assuré.</i></p> <p><i>Peut aussi exercer des responsabilités hiérarchiques (cf article responsable d'un groupe de rédacteurs (AS. 41).</i></p>
<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>Tout ce qui concerne l'organisation de l'activité du titulaire (organisation des opérations successives, délais de réalisation, ordre de priorité à donner aux différentes affaires) est, soit déterminé avec la participation du titulaire, soit entièrement laissé à son initiative, seules les grandes lignes étant déterminées (ex. : privilégier les affaires nouvelles, privilégier les affaires les plus importantes).</p> <p>Le travail ne fait pas l'objet de contrôle systématique surtout pour les titulaires expérimentés. Seules, les réclamations ou observations des agents, courtiers ou clients font l'objet d'un réexamen. Le titulaire bénéficie de l'assistance technique du service étude ou de son chef de service en l'absence de toute clause ou tarif de référence.</p> <p>Conséquences financières pour l'entreprise en cas d'erreurs d'appréciation du risque ou de tarification du contrat.</p> <p>Travaille sur ses propres dossiers, parallèlement aux autres rédacteurs.</p> <p>Les relations professionnelles de travail consistent en :</p> <ul style="list-style-type: none"> - échange d'informations et renseignements techniques avec le service sinistres, les services études, les services extérieurs ainsi que les experts ; - assistance technique aux agents généraux pour l'établissement de la proposition et le projet de tarification.
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail sédentaire, avec horaires réguliers, effectué en bureau ou "plateau".</p> <p>Le temps nécessaire à l'élaboration des contrats est très variable selon leur complexité. Un contrôle statistique des affaires traitées est généralement effectué au niveau du service.</p> <p>Communes au travail en bureau ou plateau (difficultés de concentration).</p> <p>Répétition de certaines tâches administratives de transcription sur imprimés de renseignements liés au cheminement des dossiers.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accès direct avec baccalauréat minimum ou capacité en droit ou quelques années de licence en droit. - Accès indirect à partir d'une expérience professionnelle de l'assurance (rédacteur production risques simples) accompagnée ou non du C.A.P. ou B.P. des assurances avec un niveau de formation générale initiale minimum B.E.P.C.. <p>Connaissances particulières : C.A.P. ou B.P. assurances appréciés, même en cours de préparation. B.T.S. ou D.U.T. de comptabilité appréciés pour les risques "pertes d'exploitation".</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Élargissement de responsabilités techniques et hiérarchiques dans le même service.</p> <p>Changement d'emploi : accès parfois possible à l'emploi d'inspecteur-vérificateur (cf article AS. 24).</p>

Autres appellations	Employé qualifié d'actuariat - Technicien d'actuariat.
Définition	<i>Effectue des calculs pour l'établissement et la modification de contrats d'assurance-vie en choisissant et en appliquant des formules mathématiques pré-établies après analyse des éléments de la proposition ou de la demande de modification du contrat.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	<p>Siège des sociétés d'assurance-vie.</p> <p>Service actuariat généralement chargé :</p> <ul style="list-style-type: none">- du calcul des réserves mathématiques ;- de l'élaboration de tarifs et barèmes applicables aux contrats-types et à des contrats particuliers ;- du calcul des conditions de modification de contrats en cours (valeur de réduction, valeur de rachat, augmentation de capital) ; <p>Le service actuariat peut être spécialisé par branche (ex. : grande branche - branche groupe).</p>
Délimitation des activités	<p>Le calculateur effectue tout ou partie des activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- Tarification de certains contrats particuliers à la demande du service.- Production et/ou calcul des conditions de modifications (valeur de réduction, valeur de rachat, etc.) à la demande du service gestion.- Échange de correspondance avec les intermédiaires ou les assurés pour transmettre des projets de contrats ou répondre à des contestations de calcul.
Description des activités	<ul style="list-style-type: none">• Tarification des contrats particuliers et calcul des conditions de modification. <p>Les calculs effectués peuvent s'appliquer :</p> <ul style="list-style-type: none">- à la tarification de projets de contrats particuliers ;- à la modification de contrats existants, en particulier : rachat de contrat, réduction de capital, augmentation de capital, changement de date d'échéance, modifications de clauses garantie ayant une incidence financière, etc. <p>Pour ces différentes opérations le calculateur :</p> <ul style="list-style-type: none">- analyse la proposition de contrat nouveau ou la demande de modification en se référant pour cette dernière à un document résumant la "vie" du contrat.- calcule en choisissant et appliquant des formules mathématiques ou des barèmes pré-établis (cf. article Actuaire AS. 32) :<ul style="list-style-type: none">- la réserve mathématique ;- les nouvelles primes d'un contrat transformé (sauf s'il s'agit d'un rachat) ou les primes applicables à un projet de contrat particulier ;- la valeur de rachat du contrat ou le nouveau capital assuré ;- les commissions dues aux intermédiaires pour le contrat considéré d'après les données fournies par le service qui assure le suivi de ceux-ci. <ul style="list-style-type: none">• Peut aussi assurer la correspondance liée à l'activité précédente. <p>Établit la correspondance relative :</p> <ul style="list-style-type: none">- aux projets de contrats particuliers ou aux contrats "modifiés" transmis directement aux intermédiaires pour acceptation par le client ;- aux réclamations des intermédiaires ou assurés concernant un montant de primes, de commissions, un nouveau capital assuré, etc.

<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>L'ordre de priorité à donner aux différents calculs à effectuer est généralement indiqué par le chef hiérarchique ou le service demandeur.</p> <p>Les calculs peuvent être vérifiés soit par le chef hiérarchique, soit par un autre calculateur.</p> <p>Des erreurs de calcul non décelées ou des interprétations erronées de demandes de modifications ou encore un mauvais déchiffrement du document technique de base (résumé de l'ensemble des opérations figurant dans le dossier) peuvent avoir des incidences financières pour la société.</p> <p>Le calculateur travaille sur la demande des services production et gestion, ainsi que des services chargés du suivi des intermédiaires (services extérieurs et comptabilité agence).</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail sédentaire en bureau. Horaires réguliers.</p> <p>Doit traiter chaque semaine ou chaque mois un nombre minimum de dossiers.</p> <p>Répétition du même type de calcul.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct avec un Bac mathématique.</p> <p>Accès indirect à partir d'une expérience de tarification dans un service production.</p> <p>Connaissances particulières : Connaissances en mathématiques financières appréciées, ainsi que connaissances de l'ensemble des opérations relatives à l'élaboration et aux différentes modifications possibles d'un contrat d'assurance-vie.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Élargissement des responsabilités techniques et hiérarchiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans un service actuariat : animation d'une équipe de calculateurs ; - dans un service production, gestion, surveillance du portefeuille ou comptabilité : animation d'une équipe de rédacteurs ou d'employés administratifs, après formation complémentaire interne.

RÉDACTEUR CONTENTIEUX SINISTRES

AS 23

Autres appellations	Rédacteur contentieux - Rédacteur contentieux accident - Rédacteur juridique - Rédacteur responsabilité civile règlements.
Définition	<i>Instruit et règle les dossiers sinistres, soit à partir du moment où une procédure judiciaire devient nécessaire, soit lorsque l'importance ou la nature du dommage accroissent l'éventualité d'une telle procédure.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	<p>Siège ou délégation régionale d'une société d'assurances (toutes branches).</p> <ul style="list-style-type: none">- soit service sinistres chargé de l'instruction et du règlement des sinistres.- soit service contentieux ou contentieux général ne prenant en charge que les dossiers répondant à la définition ci-dessus. <p>Ce service peut être spécialisé, surtout dans les grandes entreprises suivant la nature du dommage, son importance et sa localisation.</p>
Délimitation des activités	Dans beaucoup d'entreprises, la même personne exerce à la fois les fonctions du rédacteur contentieux et celles du rédacteur sinistres (AS. 13).
Description des activités	<p>1. Analyse et appréciation du dossier</p> <p>Reçoit du service ou du rédacteur assurant l'instruction des sinistres un dossier comportant l'avis de sinistre, le contrat du client, des procès-verbaux et rapports d'experts.</p> <p>Analyse le contenu de ce dossier afin :</p> <ul style="list-style-type: none">- de vérifier les garanties dont bénéficie le client suivant les clauses du contrat et les conditions dans lesquelles s'est déroulé le sinistre (ce qui peut l'amener, si le client n'est pas couvert, à décider la clôture du dossier) ;- d'apprécier la responsabilité en se plaçant sur le plan du droit et des faits (à partir des procès-verbaux et expertises) et en se fondant sur son expérience de cas semblables ;- d'évaluer le montant des dommages et de l'indemnisation d'après le rapport des experts (ex. : médecin) et les barèmes en usage (ex. : référence à des taux d'invalidité). <p>Cette analyse peut l'amener à rechercher un complément d'informations et à demander des enquêtes, expertises ou reconstitutions à un inspecteur de la société ou à un expert (il peut aussi y participer lui-même).</p> <p>2. Mise en œuvre de la procédure</p> <p>Avant d'entreprendre une procédure judiciaire (et éventuellement au cours de cette procédure) recherche un accord avec la partie adverse (généralement par l'intermédiaire d'un inspecteur règleur).</p> <p>Propose ou décide de la suite à donner : porter ou non l'affaire devant les tribunaux ; une fois que ceux-ci ont jugé, faire ou non appel.</p> <p>Le titulaire peut intervenir, soit pour procéder à un recours pour compte du client de la compagnie, soit pour défendre le client dans une procédure civile et éventuellement pénale.</p> <p>Donne des instructions à l'avocat pour définir les grandes lignes de son argumentation et éventuellement le montant d'indemnisation réclamé par la société.</p> <p>Pour évaluer les chances d'une procédure ou d'une argumentation, se fonde sur son expérience de la manière dont ont été jugés des cas similaires.</p> <p>Tout au long de la procédure, suit les étapes de son déroulement (calendrier des audiences), transmet aux services compétents les données nécessaires pour la réassurance ou la constitution de provisions et informe (éventuellement conseille) le client par l'intermédiaire de son agent.</p>

	<p>3. Liquidation</p> <p>Lorsque l'affaire est terminée (à l'amiable ou à la fin de la procédure), procède aux opérations de liquidation : calcul des honoraires et indemnités (fréquemment par délégation d'un inspecteur ou d'un agent).</p> <p><i>Peut aussi avoir une responsabilité hiérarchique sur un groupe de rédacteurs (cf. article responsable d'un groupe de rédacteurs AS 41).</i></p>
<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>Organisation du travail surtout définie par les règles de la procédure et la pratique courante. La nature du travail nécessite la référence à une documentation juridique générale (codes) et particulière (recueils de jurisprudence et revues sur les assurances).</p> <p>Peut être habilité à signer lui-même la correspondance et décider de la suite à donner à une procédure ou à une transaction. En réfère à son supérieur lorsque des montants importants sont en jeu ou dans les cas difficiles. Son travail n'est contrôlé systématiquement que lorsqu'il a peu d'expériences. Le résultat (succès ou échec) des procédures engagées constitue une forme de contrôle.</p> <p>Une appréciation erronée des responsabilités ou du dommage, une vérification insuffisante des garanties ou l'omission d'une formalité de procédure peuvent entraîner des pertes financières pour l'entreprise ou pour le client.</p> <p>Dans le service, échanges occasionnels d'avis techniques.</p> <p>Dans l'entreprise, recherche d'informations auprès des services production, comptabilité, etc. et missionnement d'inspecteurs.</p> <p>Hors de l'entreprise, relations essentiellement par correspondance et téléphone avec les experts, les avocats, la partie adverse (autres sociétés), le client ou intermédiaire.</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail sédentaire en bureau avec horaires réguliers au sein d'une équipe assez peu nombreuse de rédacteurs.</p> <p>Surtout déterminé par le calendrier de la procédure.</p> <p>Le nombre de dossiers traités est très inégal suivant la complexité des affaires. Gestion simultanée de nombreux dossiers, la procédure s'étendant sur une longue période.</p> <p>Chaque dossier pose un problème particulier et nécessite la répétition de certaines opérations administratives.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct avec licence en droit ou diplôme de capacité en droit.</p> <p>Accès indirect à partir d'une expérience professionnelle dans l'emploi de rédacteur sinistres (de préférence dans l'entreprise) avec un minimum baccalauréat.</p> <p>Connaissances particulières :</p> <p>Connaissances juridiques appréciées (droit civil et pénal procédure) ; expérience de jurisprudence en matière de responsabilité en assurance.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Attribution de responsabilités hiérarchiques dans le même service.</p> <p>Changement d'emploi : dans certains cas, accès à l'emploi d'inspecteur règleur (AS. 25).</p>

INSPECTEUR VÉRIFICATEUR

AS 24

Autre appellation	Inspecteur technique.
Définition	<i>Vérifie sur place et apprécie des risques importants ou mal identifiés en vue de leur acceptation et de l'établissement d'une tarification.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Siège ou délégation régionale d'une société d'assurances IARD. <ul style="list-style-type: none">- Service d'inspection technique dépendant de la direction des services de production.- Service production risques particuliers spécialisé par branche (ex. : service production Incendie Risques Industriels).- Service d'inspection administrative dépendant directement du directeur du centre dans une délégation régionale.
Délimitation des activités	La spécialisation du titulaire peut être fondée : <ul style="list-style-type: none">- sur le domaine géographique de compétence- sur un type de risques : incendie, vol, dégâts des eaux, bris de glace, bris de machine, responsabilité civile entreprise... <i>Peut aussi, lorsqu'il dépend d'une société de taille moyenne ou d'une délégation régionale exercer à la fois les activités d'inspecteur vérificateur et d'inspecteur règleur (AS. 25).</i>
Description des activités	<ol style="list-style-type: none">Vérification des risques<ul style="list-style-type: none">- Sur demande des services production, se rend chez le client pour procéder à la vérification du risque ; par exemple : visites d'entreprises (risques industriels), de commerces (multirisques) ou même de particuliers (vol pour des pavillons isolés).- Analyse la nature du risque pour en évaluer le coût ; par exemple : en risques industriels, étudie l'activité de l'entreprise, les matériaux utilisés ou stockés, la nature du chauffage, etc.- Propose ou non l'acceptation et éventuellement ses conditions ; (peut, par exemple, exiger des moyens de protection supplémentaires).Description des risques et tarification :<ul style="list-style-type: none">- Établit, après chaque visite, un rapport d'inspection précisant les raisons qui l'incitent à proposer d'assurer ou non le risque après d'éventuels contrôles complémentaires (ex. : cumul de risques).- Transmet aux rédacteurs risques particuliers (AS. 21) ces éléments qui permettent d'établir la tarification, peut aussi l'établir lui-même.<i>Peut aussi :</i><ul style="list-style-type: none">- Conseiller les entreprises sur des mesures spécifiques (ex. : sécurité, matériaux à utiliser) à prendre avant l'implantation d'une usine ou d'un atelier afin de diminuer le coût de la prime d'assurance.- Suivre l'évolution d'une entreprise (visites systématiques tous les deux ou trois ans) afin d'établir périodiquement une éventuelle réévaluation des contrats en cours (essentiellement lorsque le risque couvert est très important).

<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>Reçoit périodiquement de son supérieur hiérarchique la liste des visites à effectuer et dans ces limites organise librement son activité.</p> <p>Activités suivies par l'intermédiaire des rapports d'inspection transmis au supérieur hiérarchique.</p> <p>Des erreurs d'appréciation du risque (omission d'éléments importants) peuvent entraîner une tarification erronée et donc avoir une incidence financière.</p> <p>Travaille seul en liaison avec les services production. Contacts directs avec les clients.</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Nombreux déplacements d'une journée ou plus, suivant le domaine de compétence géographique du titulaire. Horaires irréguliers liés à la nature des activités et aux déplacements.</p> <p>Le délai entre la demande de vérification et son exécution est généralement très bref.</p> <p>Liées aux deux points précédents.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct : le plus souvent exclu, possible dans certaines sociétés avec un niveau d'études supérieures (ex. : licence sciences économiques ou diplôme d'ingénieur) et un stage dans la société.</p> <p>Accès indirect : à partir d'une expérience de quelques années de rédacteur production risques particuliers (AS. 21) ou à partir d'une expérience d'ingénieur pour certains types de risques (ex. : bris de machines).</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Attribution de responsabilités hiérarchiques dans un des services techniques de la société.</p>

Autres appellations	Inspecteur enquêteur - Inspecteur règlement sinistres.
Définition	<i>Sur la demande du service sinistres, procède à des enquêtes pour apprécier les responsabilités et le préjudice, recherche des transactions et effectue le règlement de certains sinistres.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Société d'assurances IARD. <ul style="list-style-type: none">- Soit service sinistres chargé de l'instruction et du règlement des sinistres ;- Soit inspection d'un siège ou d'une délégation.
Délimitation des activités	<p>La spécialisation du titulaire peut être fondée :</p> <ul style="list-style-type: none">- sur le domaine géographique de compétence ;- sur un type de sinistres : notamment sinistres corporels et incendie risques industriels. <p>La répartition des responsabilités d'appréciation entre l'inspecteur règleur et les rédacteurs sinistres et contentieux diffère suivant les entreprises : par exemple : dans une délégation régionale où le service contentieux est peu développé, l'inspecteur règleur peut aussi assurer une partie des responsabilités du rédacteur sinistres (AS. 13) et contentieux (AS. 23) : mise en œuvre de la procédure judiciaire.</p> <p>Le titulaire <i>peut aussi</i>, lorsqu'il dépend d'une société de taille moyenne ou d'une délégation régionale, exercer à la fois les activités d'inspecteur règleur et d'inspecteur vérificateur (AS. 24) ou d'inspecteur du cadre (AS. 61).</p>
Description des activités	<ul style="list-style-type: none">• Appréciation du sinistre Reçoit du service sinistres ou contentieux :<ul style="list-style-type: none">- un dossier généralement déjà instruit (vérification des garanties, première appréciation des responsabilités et du dommage), mais qui ne peut être réglé par suite d'une contestation de l'importance du sinistre, ou par manque de renseignements ;- une mission plus ou moins étendue (depuis la vérification du sinistre jusqu'à la prise en charge de l'ensemble de la procédure et du règlement).Vérifie les circonstances du sinistre, par examen sur les lieux du sinistre et information auprès des personnes (sinistrés, familiers, témoins), pour renseignements complémentaires, demande, si nécessaire, l'intervention d'un expert (ex. : médecin) ou d'un conseiller juridique. Sur la base de ces enquêtes et expertises, apprécie la responsabilité et le dommage subi et rédige un rapport pour le service sinistres ou contentieux.• Négociation d'un règlement amiable : Propose à la victime du dommage une indemnisation fixée par la société ou par lui-même. Recherche une transaction avec l'intéressé ou ses représentants. Dispose généralement d'un pouvoir étendu pour faire aboutir cette transaction. <i>Peut aussi</i>, si la transaction échoue, être chargé de suivre l'affaire au cours de la procédure judiciaire (notamment en assistant aux audiences du tribunal).• Règlement des indemnités : Une fois déterminé le montant de l'indemnisation, il verse celle-ci directement, ou autorise l'agent à effectuer le paiement.

<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>Reçoit des services sinistres ou de son chef hiérarchique la liste des interventions à effectuer.</p> <p>Dispose généralement de pouvoirs étendus pour fixer le montant du règlement et effectue lui-même les paiements.</p> <p>Le rapport d'inspection transmis pour chaque affaire au siège permet de contrôler le montant et la fréquence des transactions.</p> <p>Une appréciation erronée des responsabilités ou du dommage peut entraîner des conséquences financières pour l'entreprise.</p> <p>Travaille seul en liaison avec les services sinistres ou contentieux.</p> <p>Correspondance importante et négociations directes avec les assurés, les victimes et les représentants des sociétés adverses.</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Nombreux déplacements d'une journée ou plus, suivant le domaine de compétence géographique du titulaire.</p> <p>Horaires irréguliers liés à la nature des activités et aux déplacements.</p> <p>Fonction de l'urgence et de l'importance d'affaires à traiter.</p> <p>Inhérentes aux fréquents déplacements.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accès direct exclu. - Accès indirect à partir d'une expérience des assurances de plusieurs années, dans un service sinistres ou contentieux, de préférence dans l'entreprise ; avec une licence en droit ou une capacité en droit, dans certaines entreprises ; dans d'autres entreprises, même expérience mais pas d'exigence de diplôme.
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Inspecteur du cadre.</p>

chargé d'études techniques

AS 31

Autres appellations	Responsable de bureau d'études - Responsable d'un service production.
Définition	<i>Élabore des contrats individualisés, prenant en charge des risques jusqu'alors non couverts ou dépassant les limites de délégation des rédacteurs production, et/ou des contrats-types nouveaux ou des modifications de clauses de contrats existants, répondant aux besoins du marché et aux exigences de développement de la société.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Siège d'une société d'assurances (toutes branches). <ul style="list-style-type: none">- Soit service production chargé de la réalisation et de la gestion des contrats (risques simples ou risques particuliers).- Soit service " études " chargé d'apporter une assistance technique aux services production et aux services extérieurs, d'élaborer des contrats-types nouveaux et d'établir des statistiques pour la gestion des risques (surveillance du portefeuille).
Délimitation des activités	Quel que soit le service auquel il appartient, son rôle est de traiter les affaires dépassant les limites de délégation des rédacteurs ou ne correspondant à aucun des contrats du catalogue. <ul style="list-style-type: none">- Dans un service production risques simples, élabore les contrats toutes branches, et assume en plus de son rôle technique un rôle hiérarchique.- Dans un service production risques particuliers, est toujours spécialisé dans une branche.- Dans un service " études " peut être spécialisé :<ul style="list-style-type: none">• par branche (ex. : transports, risques industriels...)• par type d'études : juridiques, statistiques (surveillance du portefeuille). <i>Peut aussi</i> dans ces deux derniers cas avoir une responsabilité hiérarchique.
Description des activités	<ol style="list-style-type: none">1. Élaboration de contrats individualisés Analyse pour apprécier le risque à couvrir et décide de son acceptation :<ul style="list-style-type: none">- les termes d'une proposition d'assurances portant sur un risque non couvert jusqu'alors ou portant sur un capital important ;- les résultats de l'expertise technique (aviation par exemple) ou médicale (assurance-vie) qu'il a demandée à des spécialistes ou qu'il a pu faire lui-même ;- la documentation technique et juridique qu'il a rassemblée.- la situation commerciale afférente à ce contrat (projets établis pour cette affaire par une ou des sociétés concurrentes) en collaboration avec les services extérieurs.Élabore, après cette étude, les clauses juridiques et les clauses d'application (d'après des calculs statistiques sur le " coût du risque ") du contrat d'assurance. Établit la tarification ou peut demander l'assistance du service actuariat en assurances-vie.2. Élaboration de nouveaux contrats-types ou de nouvelles clauses-types : Analyse, pour définir des types de contrats concurrentiels et compatibles avec l'équilibre financier de la société :<ul style="list-style-type: none">- les statistiques de progression des risques (évolution comparée du montant des sinistres et des primes) qu'il a établies lui-même ou qui lui ont été transmises par des spécialistes des statistiques du service " études " ou encore, dans certaines entreprises par un service spécialisé dans la " surveillance du portefeuille ".- les besoins du marché qui lui sont transmis par les services extérieurs ;- les demandes de simplification et de clarification des contrats qui lui viennent des services production et sinistres ;- les impératifs de l'informatique ;- les possibilités de généralisation des contrats individualisés.

	<p>Élabore les nouveaux contrats d'assurances, ou les nouvelles clauses-types (clauses juridiques ou clauses d'application).</p> <p><i>Peut aussi établir lui-même les nouveaux tarifs correspondants (cf. article "actuaire" : élaboration de tarifs nouveaux, (AS. 32)).</i></p> <p>3. Peut aussi élaborer des recueils d'instruction et les imprimés de la société</p> <p>Constitue ou modifie les recueils d'instruction destinés aux différents services de la société, et en particulier aux services extérieurs et aux agents généraux, pour une meilleure utilisation des contrats existants et pour la présentation des contrats nouveaux.</p> <p>Rédige les imprimés relatifs aux contrats utilisés par la société, soit pour les simplifier et les clarifier, soit pour les adapter à une nouvelle procédure informatisée.</p> <p>4. Peut aussi représenter la société dans les divers groupements professionnels.</p>
<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>L'organisation de ses activités est laissée à son initiative. Les limites de son pouvoir de décision sont subjectives et guidées par l'expérience, mais, souvent, la décision d'acceptation se prend après confrontation avec d'autres chargés d'études.</p> <p>Les objectifs généraux de production sont définis par la Direction avec sa participation.</p> <p>Le travail ne fait pas l'objet d'un contrôle systématique.</p> <p>Il peut être lui-même amené à le réexaminer ou le rectifier à la suite de réactions des services extérieurs, agents, courtiers ou clients, services de production, services sinistres.</p> <p>Sur un contrat individualisé, le titulaire peut faire une erreur d'appréciation du risque ou une erreur de tarification, qui peut entraîner, soit la perte du client, soit une perte financière importante pour la société.</p> <p>Le titulaire peut d'autre part faire une estimation erronée de l'évaluation d'un risque, et élaborer des projets de contrats-types peu rentables pour la société.</p> <p>Cette erreur peut être repérée lors des discussions avec les autres chargés d'études techniques ou avec la Direction.</p> <p>Assistance technique auprès de divers services de la société : "production", "sinistres", "services extérieurs".</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail sédentaire en bureau (avec cependant déplacements à l'extérieur de l'établissement). Horaires peu réguliers.</p> <p>Imposé par les exigences de la clientèle pour les contrats individualisés</p> <p>Diversité des affaires traitées.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct comme stagiaire (exclu dans certaines sociétés) avec licence en droit ou sciences économiques, diplômes des grandes écoles scientifiques.</p> <p>Accès indirect après passage aux emplois des services "production" (surtout rédacteur production risques particuliers) avec le baccalauréat au minimum, et une formation complémentaire assurances (B.P. assurances), ou un diplôme supérieur.</p> <p>Accès indirect après longue expérience des assurances à travers des emplois de production ou sinistres, sans diplôme de formation générale exigé, mais avec une formation en assurances (C.A.P. ou B.P. d'assurances).</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Pour les deux premiers cas, élargissement des responsabilités techniques et hiérarchiques.</p> <p>Pour le dernier cas, souvent fin de carrière.</p>

Définition	<p><i>Élabore et adapte des formules mathématiques à appliquer pour le calcul des réserves mathématiques, la mise au point de nouveaux tarifs et barèmes et la tarification de contrats nécessitant une étude individualisée.</i></p>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none"> • Entreprise • Service 	<p>Siège d'une société d'assurances, surtout en assurances-vie.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soit service actuariat (assurances-vie) ou service études, chargé du calcul des réserves mathématiques (assurances-vie), de l'élaboration de tarifs et barèmes nouveaux, de la tarification de contrats nécessitant une étude individualisée (assistance technique aux services production) et du calcul des conditions de modification de contrats en cours (valeur de réduction, valeur de rachat). Ce service peut être spécialisé par branche. Exemple : grande branche, branche groupe. - Soit service production chargé de la réalisation, de la gestion et de la tarification des contrats.
Délimitation des activités	<p>Est chargé de la conception de l'ensemble des formules mathématiques, tarifs et barèmes applicables aux activités du service.</p> <p>A toujours, dans un service production des responsabilités hiérarchiques.</p> <p>Peut, en outre, dans un service actuariat exercer des fonctions d'encadrement.</p>
Description des activités	<p>Applique des principes mathématiques, statistiques et financiers (ex. : calcul de probabilité, prévisions de taux d'intérêt...) pour :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'élaboration de nouveaux tarifs <ul style="list-style-type: none"> • Analyse : <ul style="list-style-type: none"> - les données fournies par le service extérieur (besoins du marché-concurrence). - les contraintes de l'équilibre financier de la société (constitution de provisions). - les statistiques de progression des risques (surveillance du portefeuille). • Élabore les tarifs et barèmes nouveaux par application d'outils statistiques (ex. : table de mortalité...) • Met au point la présentation de ces tarifs et barèmes pour faciliter leur utilisation par les services extérieurs ou le service production. • <i>Peut aussi participer</i>, en collaboration avec un chargé d'études techniques à l'élaboration des conditions générales des contrats nouveaux. 2. Le calcul des réserves mathématiques <p>Établit et adapte, en vue d'une prévision rationnelle du risque, des formules permettant de calculer la réserve mathématique à constituer pour chaque contrat, puis pour l'ensemble des contrats souscrits (réserves que les sociétés d'assurances-vie sont tenues de constituer pour faire face aux engagements pris à l'égard des souscripteurs et bénéficiaires des contrats).</p> 3. La tarification de contrats nécessitant une étude individualisée <p>Fournit une assistance technique aux autres services pour la tarification de contrats ne correspondant à aucun tarif existant ou engageant la responsabilité financière de la société : décide l'acceptation et établit la tarification.</p> <p><i>Peut aussi collaborer</i> avec un chargé d'études techniques, lorsque l'affaire à résoudre pose des problèmes juridiques.</p> <p><i>Peut aussi décider</i> de la cession en réassurance de toute une branche et négoier les termes du contrat de réassurance.</p> <p><i>Peut aussi représenter la société</i>, au ministère de l'économie et des finances pour l'obtention des "visas techniques", ou dans les divers groupes et études des assurances.</p>

<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>L'organisation de ses activités est laissée à son initiative. Les limites de son pouvoir de décision sont subjectives et guidées par l'expérience, mais, souvent, la décision d'acceptation se prend après confrontation avec d'autres actuaires.</p> <p>Les objectifs généraux de production sont définis par la Direction avec sa participation.</p> <p>Lorsque le titulaire est débutant, il travaille en collaboration étroite avec les autres actuaires ou son chef hiérarchique, le contrôle de son travail se fait donc sous forme d'assistance technique.</p> <p>L'élaboration d'une mauvaise formule ou une tarification erronée portant sur un capital très important peuvent avoir des conséquences financières pour la société.</p> <p>Dans l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - assistance technique vis-à-vis des services extérieurs et des services production. - échanges d'avis techniques, essentiellement avec les services financiers (placements de la société) et le service informatique. <p>A l'extérieur : contacts avec le ministère des Finances, les groupements professionnels d'études et éventuellement les principaux clients.</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail en bureau avec déplacements à l'extérieur. Horaires peu réguliers.</p> <p>Imposé essentiellement par les exigences de la clientèle pour les contacts individualisés et par l'échéance de fin d'année pour l'inventaire annuel.</p> <p>Diversité des affaires traitées</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct avec un diplôme d'actuaire préparé après la classe de mathématiques spéciales ou une licence en mathématiques.</p> <p>Accès indirect avec une licence en mathématiques, une expérience du calcul d'actuariat, et la préparation du diplôme d'actuariat.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Élargissement des attributions techniques et hiérarchiques d'un service : responsabilité d'un service actuariat, production d'un service financier.</p> <p>Accès possible à des emplois de direction.</p>

responsable d'un groupe de rédacteurs

AS 41

Définition	<p><i>Organise, suit et contrôle l'activité d'un groupe de rédacteurs dans un service chargé de la production, de la gestion de contrats d'assurance ou du règlement des sinistres. Traite les dossiers sortant des normes imparties au groupe par suite de leur complexité technique ou de l'importance du montant engagé.</i></p>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	<p>Siège ou délégation régionale des sociétés d'assurances IARD ou Vie.</p> <ul style="list-style-type: none">- Service production chargé de l'établissement, de la gestion et de la tarification des contrats.- Service sinistres chargé de l'instruction et du règlement des sinistres. <p>Ces services peuvent être spécialisés :</p> <ul style="list-style-type: none">- par séquence d'activité (ex. : production - gestion ou sinistres-contentieux) ;- par branche (ex. : production incendie, sinistres incendie) ;- par type de risques ou de dommages à l'intérieur d'une branche (ex. : production incendie risques simples, sinistres auto matériel) ;- par domaine de compétence géographique (ex. : production province).
Délimitation des activités	<p>La spécialisation technique du titulaire est fonction de celle de son service. L'activité de l'équipe qu'il anime porte sur un domaine plus restreint que celui du service, par exemple : service sinistres auto : section sinistres auto matériel ; section sinistres auto corporels.</p> <p>Dans ce cadre, la compétence du titulaire en matière d'acceptation de risques ou de règlement de sinistre est limitée à un plafond de montant engagé (supérieur en général à celui des rédacteurs du groupe dont il a la responsabilité).</p>
Description des activités	<ul style="list-style-type: none">• Encadrement <ol style="list-style-type: none">1. Organisation du travail de l'équipe.<ul style="list-style-type: none">- trie le courrier quotidien portant sur des affaires nouvelles ou des affaires en cours (ex. : modification de contrats, renseignements complémentaires pour instruction de sinistres).- distribue ce courrier aux rédacteurs pour suite à donner en fonction de l'urgence des différents dossiers et de la compétence de chacun (après l'avoir annoté si nécessaire).- peut aussi établir un planning hebdomadaire ou mensuel en fonction du volume de dossiers prévus et des disponibilités en personnel (contrôle de présence, planning de congé...).2. Suivi du travail de l'équipe.<ul style="list-style-type: none">- assure la mise au travail des nouveaux rédacteurs en leur transmettant des instructions précises de traitement de dossiers et en suivant régulièrement leurs activités pendant leur période d'essais (2 à 4 mois environ) ;- règle les problèmes techniques rencontrés par chaque rédacteur. Le plus souvent, ceux-ci lui soumettent quotidiennement les dossiers difficiles (ex. : rédaction de clauses particulières en production ou difficultés d'évaluation de la responsabilité d'un sinistre). S'il ne peut résoudre ces problèmes, le titulaire les soumettra à son chef hiérarchique.- établit des statistiques hebdomadaires ou mensuelles sur le volume et le contenu financier des dossiers traités par l'équipe (ex. : nombre de sinistres réglés, volume des capitaux engagés, montant des règlements effectués, rapport sinistres/ primes etc.). Ces états statistiques seront transmis, suivant leur nature, aux services comptables, aux services surveillance du portefeuille, aux services du personnel, etc.

3. Contrôle du travail de l'équipe.

- **viser et/ou signer** l'ensemble du courrier et des pièces comptables élaborés par les rédacteurs ;
- **contrôler** systématiquement les **dossiers particuliers** pour lesquels des instructions spéciales de traitement avaient été données au rédacteur ;
- **contrôler** par sondage les **dossiers courants** ;
- examine les listings d'erreurs transmis par l'informatique et transmet les consignes de redressement ou peut rectifier lui-même ces erreurs ;
- **émet un avis pour la notation** des rédacteurs en fin de période d'essais et examine avec son responsable hiérarchique les promotions possibles des rédacteurs.

- **Réception et correspondance**
 - Informe les intermédiaires et parfois les clients sur l'état d'avancement des dossiers (par contact direct, téléphonique ou par courrier).
 - Échange des informations techniques avec les inspecteurs de la société et autres correspondants : experts, avocats ou inspecteurs de compagnies diverses.
 - **Transmet des consignes techniques** ou même commerciales aux intermédiaires pour l'ensemble de ces procédures.

Le responsable de l'équipe assure plus particulièrement l'ensemble de ces tâches de "contact" mais elles peuvent aussi incomber à l'un ou l'autre ou à l'ensemble des rédacteurs.

- **Traitement des dossiers sortant des normes imparties au groupe**

Le responsable de l'équipe se réserve le traitement technique des dossiers sortant des normes imparties aux rédacteurs :

- normes financières : le plafond d'engagement financier autorisé au responsable est généralement supérieur à celui du rédacteur.
- normes techniques : par exemple : si le traitement des dossiers est informatisé, le responsable se réservera les contrats non encore informatisés ; si la tarification des contrats émis par les rédacteurs est standardisée, le responsable traitera le dossier qui nécessite une tarification hors standard, etc.

Pour l'ensemble des opérations effectuées pour la production du contrat ou l'instruction et le règlement du sinistre : cf. : articles "rédacteur production" (AS. 12) et "rédacteur sinistres" (AS. 13).

Responsabilité et autonomie

- Instructions
- Contrôle
- Conséquences d'erreurs
- Relations fonctionnelles

En fonction des pratiques courantes qui régissent les différentes phases de traitement des dossiers, l'organisation du travail de l'équipe, la priorité à donner aux différents dossiers, la répartition du travail entre les rédacteurs, sont laissées à l'initiative du titulaire. Les délais en termes d'objectifs hebdomadaires ou mensuels sont fixés par son chef hiérarchique avec sa participation.

Le titulaire soumet au visa ou à la signature du chef hiérarchique les dossiers "complexes" ou les pièces comptables engageant un montant supérieur à son plafond de délégation.

Des erreurs techniques dans le traitement des dossiers peuvent avoir des conséquences financières ou commerciales néfastes à la société.

Des erreurs psychologiques dans l'exercice de la fonction d'encadrement peuvent entraîner des difficultés de "relations humaines".

Le titulaire échange des informations avec l'ensemble des services techniques ou administratifs de la compagnie et sera souvent, au sein de l'équipe, l'interlocuteur principal de l'informatique.

Environnement

- Milieu
- Rythme
- Particularités

Travail sédentaire. Horaires réguliers.

Le plus souvent l'équipe dont le titulaire a la responsabilité est soumise à une norme de volume de dossiers courants à traiter par semaine ou par mois.

Lorsque le taux de rotation parmi les rédacteurs est élevé, le responsable de l'équipe peut être amené à consacrer une part importante de son temps à la "mise au travail" de débutants.

L'introduction de procédures nouvelles (ex. : traitement informatique) peut exiger du responsable de l'équipe un effort de réorganisation de son activité et de transmission d'informations.

Conditions d'accès

Accès direct le plus souvent exclu

Accès indirect : ces postes sont le plus souvent réservés à la promotion interne. Une expérience de 2 à 5 ans dans un poste de rédacteur dans la même activité (production ou sinistres) est requise, de préférence dans la même branche (ex. : auto, incendie). Le passage d'une activité à une autre (production → sinistres) se fera avec une formation complémentaire interne.

Connaissances particulières :

Le CAP ou le BP d'assurances sont souvent appréciés.

Emplois et situations accessibles

Élargissement des responsabilités techniques ou hiérarchiques.

Autres appellations	Appellation R.O.M.E. : Producteur de base (salarié) Attaché commercial - Prospecteur - Conseiller en assurance - Conseiller en prévoyance - Producteur salarié.
Définition	<i>Prospecte le clientèle en vue de le souscription de contrats d'assurances et éventuellement de l'encaissement des primes correspondantes.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Siège ou délégation d'une société d'assurances. "Inspection" rattachée aux services extérieurs de la société et chargée de l'organisation, de l'animation et du contrôle du réseau commercial. L'inspection est le plus souvent spécialisée par circonscription géographique. Elle peut être également spécialisée par branches : (ex. : en assurance-vie : inspection grande branche, inspection branche populaire).
Délimitation des activités	Le producteur de base appartient généralement à un groupe de producteurs placés sous la responsabilité hiérarchique d'un "échelon intermédiaire" avec une compétence géographique plus étroite que celle de l'inspection. Sa spécialisation est fonction de celle de son inspection.
Description des activités	<ol style="list-style-type: none">1. Prospection de la clientèle Visite la clientèle en vue de s'informer sur sa situation au regard de l'assurance et de l'informer sur les possibilités générales ou spécifiques offertes par sa société. Suivant un plan de visite établi selon des méthodes de prospection différent par branches ou par sociétés :<ul style="list-style-type: none">- méthodes de prospection systématique par porte-à-porte (surtout branche populaire).- sélection à partir des annuaires téléphoniques (choix de certaines professions par exemple), ou par l'intermédiaire de clients ou encore par l'intermédiaire de prescripteurs : notaires, experts comptables, conseillers juridiques, ou encore commerçants d'un quartier, notables d'une petite ville...- sélection préparée par les services administratifs de la société, soit à partir d'une liste de clients à contacter pour l'encaissement des quittances, soit à l'aide de rendez-vous pris par téléphone à partir de l'annuaire téléphonique par un employé.2. Souscription de propositions d'assurances Choisit dans le catalogue de contrats "standards" fourni par la société, le contrat qui lui semble le mieux adapté à la situation du client. Remplit la proposition d'assurance, établit le projet de tarification et calcule le montant des primes à partir de tarifs standardisés. Fait signer la proposition si le client est intéressé et encaisse une première quittance. <i>Peut aussi : être chargé de l'encaissement régulier des quittances (en particulier en branche populaire).</i>3. Compte rendu d'activités<ul style="list-style-type: none">- remplit un rapport d'activité quotidien ou hebdomadaire sur lequel il porte le nombre de clients contactés, le nombre et la nature des contrats signés.- remplit pour chaque client contacté une fiche de prospection.

<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>L'autonomie du titulaire dépend de la méthode de prospection utilisée : s'il établit lui-même son planning de visites, il reçoit pour instruction un quota à atteindre en termes soit de chiffre d'affaires, soit de nombre de contrats (branche populaire).</p> <p>Si, au contraire, son planning de visites est déterminé par son chef hiérarchique ou par les services administratifs, les instructions portent non seulement sur l'objectif à atteindre mais aussi sur le mode d'organisation de son travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle des activités : le responsable hiérarchique ("l'échelon intermédiaire") accompagne souvent le producteur lors de ses visites aux clients. - Contrôle des résultats : se fait à partir du rapport d'activité quotidien ou hebdomadaire. <p>Son travail comporte peu de risques d'erreurs techniques, puisqu'en cas de difficultés techniques, il fait appel à la compétence de "l'échelon intermédiaire". Par contre, il peut commettre des erreurs de type psychologique qui peuvent entraîner la perte de clients.</p> <p>Est en relation essentiellement avec le client.</p> <p>De plus, échange des informations avec les services production et sinistres, sur les contrats.</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Nombreux déplacements.</p> <p>Horaires irréguliers liés à ces déplacements et à la nature du travail (heures de visite chez le client surtout entre 18 h 30 et 22 h).</p> <p>Suivi d'un plan et/ou de quota de prospection.</p> <p>Directement liées aux deux points précédents.</p> <p>La rémunération se fait en partie à la commission.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Il s'agit souvent d'un premier emploi ou d'une reconversion. Aucun diplôme n'est exigé ; des conditions générales sont requises : âge minimum 21 ans, stage de formation obligatoire de durée variable selon les branches (50 à 300 heures).</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Élargissement des responsabilités techniques et hiérarchiques : accès à l'emploi "d'échelon intermédiaire" : (assez fréquents au bout d'un ou deux ans d'ancienneté) cf. fiche AS.52.</p>

Autres appellations	Chargé de mission - Chef de district - Contrôleur - Délégué d'organisation.
Définition	<p><i>Sous la responsabilité d'un inspecteur du cadre, anime et organise le réseau commercial d'un secteur géographique déterminé, prospecte lui-même les clients en vue de la souscription de contrats d'assurances.</i></p>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none"> • Entreprise • Service 	Siège ou délégation d'une société d'assurances. "Inspection" rattachée aux services extérieurs et chargée de l'organisation, de l'animation et du contrôle du réseau commercial. "L'inspection" est le plus souvent spécialisée par circonscription géographique. Elle peut être également spécialisée par branche : (ex. : en assurances-vie : inspection grande branche, inspection branche populaire).
Délimitation des activités	Les activités du titulaire diffèrent selon la composition du réseau commercial : <ul style="list-style-type: none"> - si le réseau commercial est composé essentiellement d'agents généraux, "l'échelon intermédiaire" assiste l'inspecteur commercial dans son rôle d'animation auprès des agents. - si le réseau commercial est composé uniquement de producteurs, "l'échelon intermédiaire" encadre les producteurs. Sa spécialisation est fonction de celle de son inspection.
Description des activités	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Animation des agents généraux d'assurances (AS. 91) Travaille en contact permanent avec un certain nombre d'agents généraux implantés dans un secteur géographique déterminé : <ul style="list-style-type: none"> - étudie avec l'agent le fichier "clients" (toutes branches) de l'agence pour sélectionner les clients en tenant compte de l'âge, de la situation de famille et des revenus professionnels - rend visite au client sélectionné, si possible en compagnie de l'agent pour lui proposer le type de contrats adapté à sa situation - établit une proposition d'assurance sur papier pré-imprimé et la fait signer en cas d'accord du client ◦ Formation et encadrement des producteurs de base (AS. 51) Participe au recrutement des producteurs et à leur formation : <ul style="list-style-type: none"> - stage de formation théorique : - formation pratique : accompagne systématiquement les nouveaux producteurs chez le client pendant une semaine ou deux et à tour de rôle par la suite, en vue de perfectionner leur argumentation commerciale ; Anime des réunions quotidiennes ou hebdomadaires avec les producteurs. Étudie leurs rapports d'activités, les problèmes techniques qu'ils ont pu rencontrer. Peut aussi les aider dans la sélection de leurs clients. • Suivi et compte rendu d'activité <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle les rapports d'activité des producteurs ; - Établit lui-même un rapport d'activité global qu'il transmet à l'inspecteur du cadre (AS. 61) ; - Peut aussi tenir le fichier-client et le livre des comptes sur lequel sont portés les divers encaissements (branche populaire).

Responsabilité et autonomie <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>De même que le producteur de base (AS. 51), l'échelon intermédiaire a un quota annuel à atteindre, soit en termes de chiffre d'affaires, soit en termes de nombre de contrats souscrits.</p> <p>Est contrôlé par l'inspecteur du cadre (AS. 61) à partir du rapport d'activités hebdomadaire qu'il fournit.</p> <p>Peut commettre des erreurs psychologiques qui peuvent entraîner la perte d'un client, ou des difficultés de communication avec un agent ou un producteur de base.</p> <p>Échange d'informations avec les services "production" et "sinistres" de la société sur les contrats.</p> <p>Contact permanent avec la clientèle.</p>
Environnement <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Nombreux déplacements.</p> <p>Horaires irréguliers liés à ces déplacements et à la nature du travail (heures de visite chez les clients souvent entre 18 h 30 et 22 heures).</p> <p>Commandé par le suivi régulier des activités des agents généraux et producteurs de base et réalisation des quotas de production.</p> <p>Directement liées aux deux points précédents.</p> <p>La rémunération se fait en partie à la commission.</p>
Conditions d'accès	<p>Accès direct possible avec le plus souvent un niveau baccalauréat.</p> <p>Accès indirect – à partir d'une expérience d'un ou deux ans dans l'emploi de "producteur de base" (AS. 51) ;</p> <p>– à partir d'une expérience de "vendeur" dans un autre secteur d'activité économique.</p>
Emplois et situations accessibles	<p>Élargissement des responsabilités techniques et hiérarchiques :</p> <p>"l'échelon intermédiaire" peut, dans certaines sociétés, devenir inspecteur du cadre après plusieurs années d'expérience (AS. 61).</p>

Autres appellations	Inspecteur commercial - Inspecteur principal du cadre - Inspecteur principal vendeur
Définition	<i>Organise, anime et contrôle, en général dans une circonscription déterminée le réseau commercial d'une société pour maintenir ou accroître le nombre et le montant des contrats d'assurances.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	<p>Siège ou délégation régionale d'une société d'assurances.</p> <p>"Inspection" rattachée aux services extérieurs de la société, et chargée de l'organisation, de l'animation et du contrôle du réseau commercial.</p> <p>"L'inspection" est spécialisée soit en assurance IARD, soit en assurance VIE.</p> <p>Elle peut de plus être spécialisée par branche :</p> <p>Ex. : en assurance-vie : - grande branche - branche groupe - branche populaire</p> <p>Les fonctions de "l'inspection" diffèrent selon la composition du réseau commercial :</p> <ul style="list-style-type: none">- soit exclusivement des agents généraux, mandataires de la société ;- soit exclusivement des producteurs, salariés de la société ;- soit des agents et des producteurs.
Délimitation des activités	<p>Les activités du titulaire varient selon la composition du réseau : s'il s'agit d'agents, il les supervise, s'il s'agit de producteurs, il les encadre ; selon la branche : en IARD l'activité de contrôle est beaucoup plus importante qu'en assurance-vie où prime le rôle d'animation commerciale.</p> <p><i>Peut aussi</i> dans des sociétés de petite taille ou dans une délégation régionale exercer à la fois les activités d'inspecteur commercial, d'inspecteur règleur et d'inspecteur vérificateur (cf. articles AS. 25 et AS. 24).</p>
Description des activités	<p>Avec les agents</p> <ol style="list-style-type: none">1. Recrutement Recrute les agents, soit lors de la création de nouvelles agences, soit lors du remplacement d'un agent, en fonction des antécédents professionnels des candidats, de leurs qualités personnelles, de leur situation financière.2. Formation Assure la "formation sur le tas" des nouveaux agents par un suivi technique rigoureux avec participation aux contacts commerciaux. Assure la formation technique permanente des agents par l'organisation de journées d'études sur un type de contrats.3. Animation<ul style="list-style-type: none">- incite les agents à développer leur production- leur apporte une assistance sur des problèmes techniques (contrats complexes nécessitant une étude individualisée et dépassant leur compétence et leur délégation) ou sur des problèmes commerciaux (réclamations de clients, problèmes de concurrence dans de grosses affaires nécessitant l'octroi de conditions particulières dépassant leur délégation)- leur explique les nouveaux contrats, les nouveaux tarifs, les nouvelles méthodes.- étudie avec eux le marché potentiel de l'agence en vue d'orienter leur production et d'accroître leur clientèle (ex. : organisation de campagnes systématiques de prospection).

4. Contrôle (surtout en assurances IARD)
 Contrôle régulièrement la gestion administrative et comptable des agents :
 – **vérifie les livres de production** (tenue des livres et progression du nombre de contrats dans chaque catégorie en fonction des objectifs définis par la société.
 – **vérifie les livres comptables** (tenue des livres et montant du solde envers la société); établit après chaque visite un compte rendu écrit.

Avec les producteurs
 1. Recrutement
Recrute les producteurs, par séries des tests et d'interviews pour apprécier l'intérêt du candidat pour les activités commerciales. Peut participer et même animer les stages de formation des producteurs.

2. Contrôle et animation
Donne aux producteurs des instructions en vue de la vente des contrats, **organise** des réunions régulières pour étudier avec eux les problèmes techniques qu'ils ont pu rencontrer dans l'établissement des propositions, **contrôle** leurs rapports d'activités, **oriente** leur production (lancement d'un nouveau type de contrat, campagne publicitaire sur un type de contrat existant).

Établit lui-même à partir des rapports des producteurs un compte rendu hebdomadaire ou mensuel des activités de l'inspection.

Rédige un rapport annuel d'activité pour son inspection et établit un état prévisionnel pour l'année suivante.

Peut aussi prospecter ses propres clients (en assurance-vie).

- Responsabilité et autonomie**
- Instructions
 - Contrôle
 - Conséquences d'erreurs
 - Relations fonctionnelles

Tout ce qui concerne l'organisation de son travail (planning des visites aux agents, contrôle des agents, planning d'activité des producteurs, modalités de formation ou d'information...) est largement laissé à son initiative. Les moyens, en personnel, dont il dispose sont déterminés au niveau de la direction des sociétés avec sa participation.

De même, l'objectif (chiffre d'affaires à atteindre, nombre de contrats à réaliser) est déterminé par la direction avec sa participation à partir de son rapport d'activité annuel et de l'état prévisionnel qu'il établit.

Le contrôle s'effectue à partir des rapports d'activité qu'il transmet à la direction, et des réclamations éventuelles des agents ou des producteurs et des clients.

Des erreurs de jugement pour le recrutement ou l'appréciation des résultats des agents ou des producteurs et des erreurs psychologiques dans ses contacts avec eux peuvent entraîner des difficultés de "relations humaines".

En dehors des relations définies ci-dessus avec les agents et les producteurs; le titulaire est en relation permanente :

- avec le ou les services "production" de la société pour échange d'informations sur les propositions de contrats ou sur les contrats en cours ;
- avec le service sinistres en cas de litige et de réclamation d'un client ;
- avec le service comptabilité qui lui soumet les problèmes comptables éventuels avec les agents ;
- avec le service études auquel il peut demander une assistance technique pour un contrat particulier, et auquel il peut également suggérer des modifications de clauses de contrats et même le lancement d'un nouveau type de contrats.

- Environnement**
- Milieu
 - Rythme
 - Particularités

Activité nécessitant de nombreux déplacements d'une journée et plus, suivant la compétence géographique de l'inspection.

Horaires irréguliers en raison de la nature du travail et des déplacements.

Conditionné uniquement par la nécessité de visites régulières aux agents, ou l'animation des producteurs.

Liées aux deux points précédents.

Conditions d'accès	<p>Accès direct (exclu dans certaines sociétés) possible comme inspecteur stagiaire avec une licence en droit ou sciences économiques, ou un diplôme d'école de commerce.</p> <p>Accès indirect après expérience dans un ou deux emplois de l'assurance (service sinistres ou production) avec un diplôme de capacité en droit ou la baccalauréat au minimum et un diplôme des assurances (B.P. assurances).</p> <p>Accès indirect après une longue expérience de l'assurance et une progression à travers plusieurs postes, avec un niveau minimum général B.E.P.C. et un diplôme des assurances (C.A.P. ou B.P. assurances).</p>
Emplois et situations accessibles	<p>Élargissement des responsabilités techniques et hiérarchiques dans les échelons de l'inspection : accès possible à l'inspection divisionnaire ou à l'inspection générale du cadre.</p>

<p>Définition</p>	<p><i>Travailleur indépendant, mandaté par une ou plusieurs compagnies d'assurances dont il est le représentant exclusif dans un secteur géographique déterminé; il recherche la souscription de contrats d'assurances et en assure, au moins partiellement, la gestion.</i></p>
<p>Situation fonctionnelle • Entreprise</p>	<p>Agence générale d'assurances toutes branches. L'agent peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit travailler seul (cas le plus fréquent), - soit diriger sa propre agence, - soit diriger en association avec d'autres agents une agence importante. <p>Outre ses fonctions d'agent d'assurances il peut aussi avoir une autre activité professionnelle (ex. : agent immobilier). Le mandat qui le lie à la compagnie détermine entre autres:</p> <ul style="list-style-type: none"> - les types de contrats sur lesquels il intervient : <ul style="list-style-type: none"> - assurance-vie ; - ou assurances IARD ; - une participation plus ou moins active à la gestion des contrats de ses clients ; - au minimum : <ul style="list-style-type: none"> - transmission des propositions d'assurances et des demandes de modification ; - encaissement des primes ; - transmission des déclarations de sinistres ; - au maximum : <ul style="list-style-type: none"> - établissement de certains contrats ; - gestion des contrats en cours ; - instruction des dossiers sinistres et contentieux ; - règlement des sinistres courants. - le secteur géographique de son activité.
<p>Délimitation des activités</p>	<p>Elle varie selon la taille de l'agence et son organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - lorsque l'agent est seul il effectue lui-même toutes les opérations qui incombent à l'agence. - lorsqu'il est à la tête d'une agence, il règle généralement les affaires les plus importantes. Il est secondé par un ou plusieurs sous-agents pour la prospection de la clientèle, des rédacteurs pour les opérations de production et de gestion de contrats, d'instruction et de règlement des sinistres. - lorsqu'il est associé à d'autres agents il peut être spécialisé : <ul style="list-style-type: none"> - soit par branche d'activité (par ex. : assurance-vie) ; - soit par type d'activité (par ex. : gestion des contrats)
<p>Description des activités</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prospection de la clientèle, établissement et gestion des contrats <ol style="list-style-type: none"> 1. Démarche auprès de la clientèle <ul style="list-style-type: none"> - recherche de nouveaux clients, par relations ou par prospection systématique. - rend visite à la clientèle de l'agence (soit sur appel de l'assuré, soit de façon systématique). 2. Conseil et tarification <ul style="list-style-type: none"> - aide le client à déterminer ses besoins et à les hiérarchiser. - propose un contrat nouveau ou une modification de contrats existants, en se référant à un catalogue de contrats types, fourni par la société, qu'il peut adapter à une situation particulière. - calcule en première approximation le montant des primes exigibles par application de tarifs en vigueur dans la société. - rédige une proposition d'assurances qu'il transmet aux services production de la société pour l'établissement de la police définitive. <p><i>Peut aussi</i>, lorsque l'appréciation des risques nécessite une expertise (ex. : risques industriels), accompagner, lors de celle-ci, un inspecteur de la société (cf. article inspecteur-vérificateur).</p>

	<p>3. Instruction des sinistres</p> <ul style="list-style-type: none"> - reçoit les déclarations de sinistres et les transmet à la société après vérification des garanties. - fournit, au service sinistres de la société, tous renseignements complémentaires nécessaires à l'instruction du dossier (ex. : procès-verbal de gendarmerie, etc.). - reste en contact avec le service sinistres afin d'accélérer la procédure de règlement. - peut aussi, dans les limites de ses attributions assurer lui-même l'instruction et le règlement de certains sinistres. <ul style="list-style-type: none"> • Gestion de l'agence <ul style="list-style-type: none"> - assure la gestion financière de l'agence - lorsqu'il a du personnel sous ses ordres, organise les services, répartit et contrôle le travail, effectue le recrutement et assure la gestion de l'agence.
<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôles • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>Autonome dans l'organisation de son travail, l'agent peut recevoir des instructions émanant des services extérieurs de la compagnie (exemple : incitation à un effort particulier afin d'obtenir la souscription de certains types de contrats).</p> <p>Les inspecteurs du Cadre en sont chargés. Ils rendent visite périodiquement aux agents et effectuent un contrôle à la fois technique, administratif et financier (comptabilité de l'agence).</p> <p>Des erreurs administratives au niveau de l'agence (oubli d'une garantie, mauvaise transmission d'un document) peuvent avoir des conséquences financières pour l'agence mais non pour le client, couvert par la société dès la signature de la proposition.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lorsqu'il est associé avec d'autres agents, les consulte pour toute décision engageant le devenir de l'agence. - Est en contact permanent avec l'inspecteur commercial chargé de sa circonscription. - Est en liaison également avec les services production de la société pour l'établissement des contrats et avec les services sinistres pour l'indemnisation des assurés.
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>L'agent consacre généralement une grande partie de son temps à des visites à la clientèle. Horaires irréguliers .</p> <p>La disponibilité de la clientèle conditionne en partie son emploi du temps.</p> <p>Liées aux deux points précédents.</p> <p>Les commissions perçues par l'agent doivent couvrir les frais généraux de l'agence et rémunérer ses activités personnelles.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Statut obligatoire</p> <ul style="list-style-type: none"> - pour les agents généraux IARD (décret du 5 mars 1949) - pour les agents généraux VIE (décret du 28 décembre 1950) <p>Sous condition d'agrément par la société mandante, l'accès à l'emploi d'agent général d'assurances est possible, lorsque les conditions suivantes sont remplies :</p> <ul style="list-style-type: none"> - condition d'âge (21 ans maximum) - conditions de nationalité (Français ou ressortissant d'un pays de la CEE ou d'un pays ayant conclu avec la France un accord de réciprocité). - conditions d'honorabilité (art. 29 et 30 du décret-loi du 14 juin 1938). - conditions de capacités professionnelles : <ul style="list-style-type: none"> - soit présentation de diplômes ; - soit expérience professionnelle ; - soit stage de formation. <p>Lorsque ces conditions sont remplies, on peut devenir agent général, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par acquisition du droit de créance d'un agent démissionnaire ; - par association avec un agent déjà installé ; - par création d'une agence (ce qui implique d'être recruté et formé par une compagnie qui décide de créer une nouvelle agence).
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Il n'y a pas de promotion possible par changement d'emploi dans la profession : l'agent peut développer le chiffre d'affaires de son entreprise.</p>

Définition	<p><i>Commerçant habilité à présenter des opérations d'assurances, conseille ses clients pour la mise au point des contrats qu'il négocie avec les sociétés de son choix. Assiste les assurés dont il est le mandataire pour l'exécution des contrats et le règlement des sinistres.</i></p>
Situation fonctionnelle • Entreprise • Service	<p>Cabinet de courtage. Secteur : assurances toutes branches. Ces cabinets de courtage sont situés le plus souvent dans les grandes villes françaises (Paris, Lyon, Marseille, en particulier).</p> <p>Les courtiers sont des commerçants inscrits au registre du commerce. Ils sont propriétaires de leur portefeuille. Les cabinets de courtage importants sont souvent constitués en société anonyme.</p> <p>Les cabinets de courtage assurent généralement la prospection commerciale, l'élaboration de contrats, la recherche de sociétés d'assurances qui assureront le risque dans les conditions les plus favorables, le suivi et le règlement des sinistres.</p> <p>Dans les cabinets importants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Répartition des services par type d'activité ; • services commerciaux (prospection, contacts avec la clientèle) ; • services techniques (établissement, gestion des contrats, règlement des sinistres) ; • services administratifs généraux ; - Répartition des services par branches d'activité (ex. : service assurances-vie, service assurances IARD) ou encore par type de clientèle (ex. : entreprises, particuliers).
Délimitation des activités	<p>Elle dépend de la taille du cabinet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lorsqu'il travaille seul, le courtier effectue l'ensemble des opérations qui incombent au cabinet. - Lorsqu'il dirige un cabinet important, le courtier se réserve généralement : <ul style="list-style-type: none"> • les relations commerciales avec les clients les plus importants ; • l'étude de contrats particuliers ou de contrats types proposant des garanties nouvelles ; • le recrutement et la gestion du personnel du cabinet ainsi que la répartition, le suivi et le contrôle des opérations techniques ou administratives.
Description des activités	<p>I. Prospection de la clientèle, établissement et gestion des contrats</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Démarche auprès de la clientèle : <ul style="list-style-type: none"> - recherche de nouveaux clients par relation ou par prospection systématique - rend visite à la clientèle du cabinet (soit sur appel de l'assuré, soit de façon systématique). 2. Conseil et tarification <ul style="list-style-type: none"> - aide le client à déterminer ses besoins et à les hiérarchiser - étudie le risque à couvrir et effectue éventuellement une enquête sur place pour l'appréciation du risque pour des contrats importants (ex. : risques industriels) - établit un projet de contrat correspondant à la situation étudiée 3. Recherche d'une (ou plusieurs) sociétés en vue de l'acceptation du risque dans les meilleures conditions : mandataire du client, le courtier ne dépend pas des sociétés avec lesquelles il travaille : il négocie donc avec elles en commerçant. 4. Encaissement des primes au comptant Peut assurer lui-même cette opération ou la contrôler.

	<p>5. Règlement des sinistres Peut sur autorisation de la société régler en avance sur la société, les sinistres de montant peu important. <i>Peut aussi prendre en charge une partie de l'instruction des dossiers "sinistres".</i></p> <p>II. Activité d'étude Après analyse de l'évolution du marché, élabore des contrats nouveaux susceptibles d'intéresser à la fois un certain type de clientèle et les sociétés d'assurances (activité analogue à celle du chargé d'études techniques (AS. 31)). Le temps que le courtier consacre à cette activité est variable, mais il ne s'agit jamais d'une activité exclusive.</p> <p>III. Gestion du cabinet de courtage – Assure ou contrôle la gestion financière et définit les objectifs commerciaux du cabinet. – Lorsqu'il a du personnel à son service, répartit et contrôle le travail, organise les services, effectue le recrutement et assure la gestion du personnel.</p>
<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>Propriétaire de son portefeuille, le courtier ne reçoit aucune instruction des sociétés. Ne subit aucun contrôle direct des sociétés mais est soumis à la réglementation et au contrôle du Ministère des Finances.</p> <p>Des erreurs administratives (oubli d'une garantie, mauvaise transmission d'un document) peuvent entraîner la non-indemnisation et donc la perte d'un client en cas de sinistre, (le courtier est seul responsable des fautes commises dans l'exercice de ses fonctions).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Établit des contacts fréquents avec les fondés de pouvoir des sociétés chargés de traiter avec lui les affaires importantes. – Accompagne parfois les experts, les inspecteurs vérificateurs ou règleurs des sociétés, pour l'évaluation d'un risque ou d'un dommage important.
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Déplacements indispensables plus ou moins fréquents selon l'organisation du cabinet et la répartition des tâches. Horaires irréguliers.</p> <p>La disponibilité de la clientèle conditionne en partie son emploi du temps.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Liées aux deux points précédents. – Les commissions payées par le courtier doivent couvrir les frais généraux du cabinet et rémunérer ses activités professionnelles.
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Les conditions légales d'honorabilité, d'âge, de nationalité, de capacité professionnelle sont les mêmes que celles exigées des agents généraux d'assurances (AS. 91).</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Pas de promotion possible par changement d'emploi dans la profession ; le courtier peut développer le chiffre d'affaires de son entreprise.</p>

Ce travail a été réalisé par le CEREQ avec la participation de conseillers professionnels de l'Agence Nationale pour l'Emploi et des équipes de recherche des Universités :

- d'AIX-EN-PROVENCE (Laboratoire d'Économie et Sociologie du Travail (LEST));
- de GRENOBLE II (Institut de Recherche Économique et de Planification (IREP));
- de PARIS IX ;

ainsi que de l'École Pratique des Hautes Études (6^e section) (Centre d'Études des Techniques Économiques Modernes (CETEM)).

L'analyse et la rédaction ont été assurées par :

A.M. BARROS-TASTETS
O. BERTRAND
B. MANIGAULT
J. RANNOU

Conception graphique : M.-C. VIRVAUX



**centre
d'études
et de recherches
sur les
qualifications**

58, boulevard du lycée - 92170 vanves
Répertoire Français des Emplois (tél. : 578.61.22)

La Documentation Française, 29-31, quai Voltaire
75340 Paris cedex 07 - Tél. 261.50.10 - Télex : DOCFRAN Paris 24.826

AM 1205