

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

cahier 2 : les emplois-types des banques

REPertoire FRANÇAIS DES EMPLOIS

Documentation Française

comité du répertoire français des emplois

Le Répertoire Français des Emplois étant une réalisation interministérielle confiée au Centre d'études et de recherches sur les qualifications, l'orientation, la programmation et le contrôle des différentes opérations auxquelles il donne lieu ont été confiées à un Comité siégeant auprès de la Direction du Centre.

Ce Comité est composé des représentants des directions d'administration et organismes nationaux suivants :

- Direction générale de la Programmation et de la Coordination du Ministère de l'Éducation ;
- Direction générale du Travail et de l'Emploi du Ministère du Travail ;
- Direction générale de l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques ;
- Direction des Affaires générales et financières du Secrétariat d'État aux Universités ;
- Service des Affaires Sociales du Commissariat général du Plan d'Équipement et de la Productivité ;
- Secrétariat général de la Formation Professionnelle ;
- Agence Nationale pour l'Emploi ;
- Office National d'Information sur les Enseignements et les Professions ;
- Service de l'Information Économique et Statistique du Ministère de l'Éducation ;
- Division de la Statistique du Ministère du Travail.

СХЕМЫ

Les emplois-types des banques

Liste des articles

Fonctions et interventions essentielles	Intitulé de l'emploi-type	N° de référence
Collecte des dépôts	Avec rôle d'encadrement et de gestion	- Chef d'agence BA 11
		- Responsable administratif d'agence BA 12
Collecte des dépôts	Autres (1)	- Guichetier BA 21
		- Caissier BA 22
		- Démarcheur-prospecteur BA 23
		- Gestionnaire clientèle " particuliers " BA 24
		- Attaché commercial BA 25
		- Gestionnaire de fortune BA 26
Attribution des crédits		- Instructeur prêt BA 31
		- Rédacteur crédit entreprises BA 32
Production de service	Spécifiques	- Spécialistes des affaires et opérations financières BA 41
		- Analyste financier BA 42
		- Spécialistes des opérations internationales BA 51
	Non spécifiques avec rôle d'encadrement sans rôle d'encadrement	- Responsable d'un groupe d'employés BA 61
		- Employé de banque BA 71
Contrôle		- Inspecteur BA 81
		- Contrôleur administratif BA 82

(1) Ces emplois peuvent aussi comporter accessoirement un rôle d'encadrement.

description générale des emplois de la banque

Les emplois caractéristiques de la banque sont spécifiques d'un secteur d'activité économique. La connaissance de son organisation et de ses activités contribue à celle des emplois.

1 - LES ACTIVITÉS DES BANQUES :

Le rôle essentiel des banques consiste à exercer deux activités complémentaires :

- la collecte des dépôts qui constituent leurs ressources ;
- l'utilisation de ces ressources sous forme de crédits.

A cette fin, elles fournissent à leurs clients une grande variété de services, destinés à accroître le volume des dépôts et à faire fructifier l'utilisation des ressources.

a) La collecte des dépôts :

Elle consiste à inciter les particuliers et les entreprises à ouvrir un compte dans une banque et à déposer leurs fonds disponibles, fonds qu'ils peuvent ensuite utiliser par des retraits en espèces, l'émission de chèques ou de virements, etc.. Pour attirer la clientèle et répondre à ses besoins, les types de comptes se sont considérablement diversifiés (comptes sur livret, comptes d'épargne) et les banques proposent à leurs clients une multiplicité de services annexes (prélèvements automatiques, carte bleue, distributeurs de billets, etc.).

b) L'emploi des ressources :

Les types de crédit - et les procédures et techniques qu'ils mettent en jeu - diffèrent suivant :

- **les bénéficiaires** : les banques, qui jusqu'à une époque récente attribuaient leurs crédits principalement aux entreprises, ont considérablement développé les prêts aux particuliers ;
- **la forme** : il peut s'agir notamment d'un simple **découvert** (autorisation de rendre le compte débiteur) ; d'**escompte** (opération par laquelle le banquier avance à son client, moyennant intérêt, le montant d'une créance à terme représentée par un **effet de commerce**) ; de **cautions** par lesquelles la banque s'engage à se substituer à son client si celui-ci est défaillant pour une opération donnée ; de paiements différés de factures (cartes de crédit) ; de formes nouvelles de **crédit-bail** (ou "leasing") mobilier et immobilier pour des opérations de location-vente.
- **la durée** : le crédit à court terme (jusqu'à un an) aux entreprises est destiné à répondre aux besoins de trésorerie découlant du décalage entre leurs dépenses courantes et les rentrées provenant de leurs clients ; les crédits à moyen terme (2 à 7 ans) et à long terme correspondent principalement à des investissements ;
- **les opérations** qu'ils financent :
 - trésorerie des entreprises,
 - investissements,
 - consommation des particuliers,
 - crédits à l'importation (**crédit documentaire** sur des marchandises en cours de transport, accordé au vu des documents d'expédition) ;
 - crédits à l'exportation (souvent avec le concours d'organismes officiels spécialisés) ;
 - crédits à la construction ; etc.

Ces opérations mettent en œuvre des techniques particulières (et parfois des entreprises spécialisées).

Tous les crédits comportent un **risque** dont l'évaluation à partir d'éléments techniques et psychologiques constitue une caractéristique majeure du métier de banquier.

Certaines banques (ou des départements spécialisés de très grandes banques) emploient leurs ressources (1) en participant au développement d'entreprises dans lesquelles elles acquièrent une part importante du capital (**prise et gestion de participations**).

c) Autres services :

Les autres services rendus par les banques peuvent être considérés comme complémentaires par rapport à leur fonction essentielle :

- **l'encaissement** des chèques et des effets de commerce et la **compensation** avec les autres banques (chaque banque échange ce qui doit être payé par ses propres clients contre ce qui est payable dans les autres banques) ;

(1) Il ne s'agit plus de dépôts de leur clientèle, mais de leurs ressources propres constituées par leur capital.

– la gestion des **valeurs mobilières** ou **titres** des clients (actions et obligations) ; la banque peut les conserver en dépôt ; elle suit pour le compte du client les opérations effectuées sur ces titres : paiement de dividendes, augmentation de capital, etc. ; elle transmet aux agents de change pour exécution en Bourse les instructions données par le client pour l'achat ou la vente de titres ; elle propose à ses clients des fonds de placement (S.I.C.A.V. : Sociétés d'investissement à capital variable) et met à leur disposition des conseils pour la gestion de leurs ressources ; enfin elle effectue pour le compte des sociétés clientes les opérations financières de modification du capital intéressant des actionnaires, etc.

– **les opérations avec l'étranger** liées aux crédits ou non (change, achat et vente de devises pour le compte du client ; transfert à l'étranger en paiement d'importations).

2 - LES ENTREPRISES :

Les entreprises du secteur bancaire se distinguent par leur statut juridique et par leur spécialisation.

a) **Les établissements publics** et semi-publics ont une vocation particulière (1). Ce sont essentiellement :

– la Banque de France, à la fois Institut d'émission de la monnaie, banque du Trésor public et banque des autres banques. Elle possède 240 succursales et bureaux auxiliaires.

– le Crédit Foncier de France, dont la mission principale consiste à accorder des prêts immobiliers à moyen et long terme ;

– le Crédit National, spécialiste du crédit à moyen et long terme à l'industrie ;

– la Caisse des Dépôts et Consignations, chargée de centraliser les fonds et les dépôts d'un certain nombre d'institutions, et qui utilise ses ressources principalement pour des prêts aux collectivités locales ;

– la Caisse Nationale des Marchés de l'État, qui donne sa garantie à des avances sur marchés de l'État.

b) **Les banques nationales** (Banque Nationale de Paris, Crédit Lyonnais, Société Générale) se caractérisent surtout par le caractère national de leur réseau d'agences et l'importance de leurs dépôts ; elles réalisent, directement ou par filiales spécialisées, l'ensemble des opérations bancaires. Elles représentent plus de la moitié de l'activité du secteur ; en 1974, elles possédaient plus de 5.000 guichets et employaient plus de 120.000 personnes.

c) **Les banques privées** se subdivisent en :

– banques de dépôt, banques-types utilisant les dépôts du public pour faire du crédit ;

– banques d'affaires (plus spécialisées dans la gestion de participations, mais la différence avec les banques de dépôts n'est plus aussi importante qu'elle l'a été depuis une législation de 1966 qui autorise les banques d'affaires à recevoir elles aussi des dépôts) ;

– banques de crédit à long et moyen terme.

Au cours des années 1960 à 1973, un mouvement de concentration a été observé, beaucoup de banques locales étant absorbées, tandis que se constituaient des groupes d'importance nationale (Crédit industriel et commercial, Union bancaire).

d) **Les banques à statut spécial** ont un caractère mutualiste et coopératif. Quelques grands groupes (Crédit agricole, Banques populaires, Crédit mutuel libre) rassemblent des établissements ayant le plus souvent un caractère régional ou local. L'ensemble des 3.000 caisses du Crédit agricole regroupées en 94 caisses locales, constitue le principal groupe bancaire. Au total, ces banques emploient près de 50.000 personnes.

e) **Les établissements financiers** : ils se distinguent des banques par l'origine de leurs ressources, qui ne peuvent provenir directement du public, mais seulement des fonds qui leur appartiennent ou des fonds d'entreprises auxquelles ils sont liés. Ces établissements sont spécialisés par type d'opération, mais ces opérations sont les mêmes que celles pratiquées par les banques : immobilier, crédit-bail, gérance de trésorerie d'entreprises ou de titres pour les sociétés financières, etc..

L'emploi dans l'ensemble du secteur banque - établissements financiers représentait 370.000 personnes à la fin de l'année 1973, (y compris les caisses d'épargne et les intermédiaires financiers : agents de change, etc. qui ne sont pas étudiés ici, mais non compris les établissements publics).

Les sièges centraux des banques et établissements financiers se situent pour la plupart à Paris.

L'activité des banques et en particulier la répartition du crédit sont contrôlées par des organismes professionnels (Conseil national du crédit, Commission de contrôle des banques) et surtout par la Banque de France qui donne des directives d'ordre général et surveille concrètement, au niveau régional, les crédits accordés par les banques.

(1) : Les emplois de ces organismes n'ont été que partiellement étudiés.

3 - L'ORGANISATION DES BANQUES :

L'organisation des banques est conçue pour remplir cinq fonctions principales :

- collecte des dépôts (fonction essentiellement commerciale) ;
- attribution des crédits (fonction essentiellement technique) ;
- production de services à la clientèle (fonction à caractère principalement administratif) ;
- contrôle général de ces activités ;
- administration générale de l'entreprise (comptabilité, personnel, immeubles, etc.), fonction commune à toutes les entreprises ; concernant des emplois non spécifiques à la banque, elle n'est pas étudiée ici.

Ces fonctions sont partagées entre deux structures :

- l'**exploitation** chargée principalement (mais pas uniquement) de la collecte des dépôts ;
- **les services centraux** qui assurent la plus grande partie des autres fonctions.

a) Collecte des dépôts :

Elle incombe principalement à un réseau d'**exploitation** constitué de guichets (1) ouverts au public : succursales, agences, bureaux, antennes, bureaux périodiques (le vocabulaire diffère suivant les entreprises). Le réseau a souvent une structure pyramidale : un bureau périodique est rattaché à une petite agence (antenne ou bureau auxiliaire), qui dépend lui-même d'une agence ou d'une succursale. Les plus petites unités emploient moins de dix personnes, les plus grandes plus d'une centaine.

Au sein des agences d'une certaine importance, une répartition du travail s'effectue habituellement entre trois services ou groupes de personnes chargés respectivement :

- des relations avec la clientèle d'entreprises (service "banque", "entreprises", "assistance commerciale" ou "clientèle commerciale") ;
- des relations avec la clientèle des particuliers ;
- du traitement administratif des opérations de banque et de l'administration générale (personnel, matériel, etc.) de l'agence ou du groupe d'agences.

Une subdivision complémentaire par type d'opérations (caisse, titres, étranger) peut s'établir dans ce service.

Dans certaines entreprises, les antennes et petites agences n'ont aucune charge administrative et n'exercent que la fonction commerciale.

La recherche des clients peut s'effectuer par prospection téléphonique ou démarchage ; le personnel des guichets maintient les contacts et propose éventuellement des services nouveaux. Une partie importante du personnel des agences participe ainsi directement à la fonction commerciale. Les services de traitement administratif des opérations de banque situés dans les grandes agences n'y participent normalement pas, mais le cloisonnement est moins rigoureux en agence que dans les services centraux.

Le réseau d'exploitation est animé et suivi, soit par des directions régionales, soit, au sein des services centraux, par des directions de l'exploitation (ou des agences, ou des réseaux) avec une spécialisation géographique. Le suivi porte sur les aspects commerciaux, administratifs et techniques de l'activité des agences.

Dans un certain nombre de banques et d'établissements financiers, il n'existe pas d'agences et la fonction commerciale est exercée directement à partir du siège.

La fonction commerciale comporte également, dans les services centraux, deux aspects communs à toutes les entreprises, mais avec une certaine spécificité pour les banques : l'animation des réseaux commerciaux et le marketing. Les emplois concernés par ces fonctions ne sont pas décrits ici.

b) Attribution des crédits :

Il faut distinguer :

- les **prêts aux particuliers**, souvent attribués directement par les agences (ou les services commerciaux) sur la base de critères strictement définis par la direction ;
- les **crédits aux entreprises**, qui font l'objet d'une étude préalable avant transmission pour décision. La procédure varie suivant la nature et surtout l'importance du crédit ; la décision peut être prise soit par le chef d'agence, soit par une agence-mère, soit par une direction régionale, soit enfin par une direction des "engagements" (ou des "risques") où un Comité prend les décisions après nouvelle étude par des rédacteurs.

Les crédits au commerce extérieur posent des problèmes particuliers qui sont du ressort de la direction internationale (ou de l'étranger) dont peuvent dépendre des services spécialisés (ex. : crédit documentaire).

(1) : Certaines entreprises utilisent le terme "siège" qu'il ne faut pas confondre avec le siège central de l'entreprise.

Les problèmes spécifiques posés par la gestion d'entreprises que la banque suit particulièrement sont étudiés par un service des **études industrielles** (souvent rattaché directement à la direction générale) dont les diagnostics peuvent servir, soit à constituer une prestation de service à des clients (rôle d'ingénieur-conseil), soit à l'attribution de crédits exceptionnels ou à la prise et à la gestion de participations.

Ces études approfondies, portant sur des problèmes techniques, de gestion et d'organisation sont distinctes, par leur contenu et leur cadre organisationnel :

- des **études économiques** intéressant la gestion générale de l'entreprise et n'ayant pas un caractère spécifiquement bancaire ;
- des **études financières** intéressant également la gestion générale de l'entreprise - et parfois fondées sur les études industrielles - mais davantage utilisées dans le cadre des services complémentaires rendus à la clientèle (c'est pourquoi elles peuvent être rattachées, soit à la direction générale ou à une direction des services centraux, soit à la direction financière qui supervise également des opérations sur titres à caractère administratif).

c) **Production de services :**

Suivant les entreprises, l'organisation assurant les autres activités bancaires privilégie :

- **soit la spécialisation** : la **direction internationale** regroupe l'ensemble des opérations intéressant l'étranger, la **direction financière** l'ensemble des opérations sur valeurs mobilières : opérations financières exceptionnelles effectuées pour le compte d'entreprises clientes, aussi bien que gestion courante des titres des clients ;
- **soit la nature des opérations** : une **direction de la production** centralise alors tout ce qui est simple exécution : portefeuille (1) (encaissement des effets de commerce), opérations sur titres, opérations avec l'étranger, avec la comptabilité et l'informatique. Les directions internationales et financières sont alors déchargées du travail d'exécution. Dans les plus grandes entreprises, ces opérations tendent à être décentralisées au sein de **centres administratifs** : centres régionaux à vocation géographique (pour le portefeuille et la comptabilité) ou centres spécialisés, mais traitant les opérations pour la France entière (pour les titres).

Ces différentes activités portent sur une grande masse de documents et se situent en amont ou en aval de l'informatique, qui joue désormais un rôle prépondérant dans le traitement. Les unités qui en sont chargées sont généralement de grande dimension et emploient un nombreux personnel à des opérations spécialisées.

d) **Contrôle général :**

Il s'agit du contrôle à caractère global, qui se situe en dehors de la gestion courante des opérations bancaires et se distingue des vérifications ponctuelles effectuées au fur et à mesure sur chaque opération. En raison de l'importance des sommes traitées par les banques, ce contrôle joue un rôle primordial. Il est assuré par un corps d'inspecteurs rattachés à une inspection générale dépendant de la direction générale. Ces inspecteurs peuvent être assistés de contrôleurs administratifs qui appartiennent parfois à l'exploitation.

e) **Les établissements publics et semi-publics**

L'organisation de la **Banque de France** répond à ses objectifs particuliers et comporte notamment des directions générales de l'escompte, des services étrangers, des études, du crédit et de la fabrication des billets. On y trouve :

- **Des services centraux d'études :**

- études économiques à caractère national ou régional ;
- études plus spécifiquement bancaires (dépendant de la Direction générale du crédit), les unes portant sur la "mobilisation" (reprise en compte par la Banque de France de crédits accordés par les banques aux entreprises), à partir d'un examen de la structure financière des entreprises et des crédits dont elles bénéficient, ainsi que de contacts directs avec les entreprises ; les autres sur la centralisation des informations sur les bilans des entreprises (centrale des bilans) ; d'autres sur la surveillance des banques elles-mêmes.

- Des services de documentation bancaire : recensement des déclarations de crédits et des incidents de paiement.

- **Des services d'intervention** concrète sur le marché monétaire et sur le marché des changes.

- **Des comptoirs locaux** qui constituent les rouages intermédiaires transmettant les informations aux services centraux, après avoir procédé dans certains cas à une première analyse.

Moins diversifiées que celles de la Banque de France, les activités du **Crédit Foncier** sont surtout centrées sur l'examen des prêts : examen juridique par le service des prêts, examen technique (immobilier) par l'inspection technique et sur la gestion administrative des prêts et des emprunts.

(1) : A ne pas confondre avec la gestion de portefeuille, qui se réfère au portefeuille en valeurs mobilières des clients particuliers.

4 - ÉVOLUTION DES ACTIVITÉS ET DES EMPLOIS :

Jusqu'en 1973, l'activité des banques s'est caractérisée par une **expansion rapide**, résultant de l'accroissement des ressources provenant des particuliers, de l'augmentation des besoins de l'économie et d'une concurrence de plus en plus vive entre les établissements qui ont cherché à attirer les clients en multipliant les guichets et en diversifiant les produits.

La fonction commerciale est devenue prépondérante et la croissance des effectifs (de 248.000 personnes en 1968 à 370.000 en 1973) a affecté principalement l'exploitation, où les grands établissements emploient près des deux tiers de leurs effectifs.

L'ampleur des recrutements rendus nécessaires par cette expansion a entraîné un rajeunissement du personnel ; une légère prédominance masculine s'est cependant maintenue (52 % en 1973, mais la proportion est inverse dans quelques grands établissements).

Cette ré-orientation vers la fonction commerciale a affecté également les mentalités et les modes de recrutements.

La croissance du secteur est allée de pair avec une **diversification des produits et des services** : nouvelles formes de crédit, nouvelles formules de placement, développement des opérations internationales mettant en jeu de nouvelles techniques. Il en est résulté une diversité croissante des spécialisations (nouveaux emplois pour les opérations internationales) et une complexité de plus en plus grande de la gestion des entreprises bancaires.

Cette diversification a notamment touché les services d'exploitation, qui ont également bénéficié d'une certaine déconcentration des pouvoirs, rendue indispensable par suite de la croissance des entreprises. Des délégations de plus en plus importantes - notamment en matière de crédit - ont été accordées aux agences, le personnel ayant ainsi souvent un rôle technique en même temps que commercial et parfois administratif.

De manière générale, les emplois d'exploitation sont d'autant plus polyvalents que les agences sont de petite dimension. Par contre, l'augmentation massive des opérations à caractère administratif (encaissement des chèques, opérations comptables, gestion des titres) a développé le caractère de production en série de ces activités. En liaison avec l'introduction sur une large échelle de l'informatique, on a observé une tendance au fractionnement des tâches d'exécution, qui se situent désormais principalement par rapport à l'informatique (préparation, codification, contrôle). Les problèmes qui en ont découlé ont incité certaines entreprises à ré-examiner la structure de leurs centres administratifs et l'organisation du travail. Des expériences limitées d'élargissement des tâches ont consisté à constituer des équipes à responsabilité géographique traitant l'ensemble des opérations administratives, plutôt qu'à spécialiser les individus sur une opération particulière. Néanmoins, la spécialisation reste beaucoup plus poussée que dans les services d'exploitation.

5 - LES CLASSIFICATIONS PROFESSIONNELLES :

Les classifications professionnelles en usage dans la profession se réfèrent à la Convention Collective conclue en 1952 (et mise à jour en 1973) entre les Syndicats et l'Association Professionnelle des Banques à laquelle sont affiliées les banques du secteur commercial (banques inscrites). Le personnel des banques populaires est soumis à une Convention Collective dont le contenu est semblable. Les Caisses de crédit agricole et de crédit mutuel ont des Conventions particulières. De plus, certaines banques ont signé avec le personnel des accords d'entreprises.

La Convention Collective des banques distingue trois catégories de personnel et définit les classes et les coefficients salariaux qui leur correspondent :

- Employés et personnel de service	Classe I	270 à 365 points
- Gradés	Classes II à IV	395 à 535
- Cadres	Classes V à VIII	655 à 1000

Les hauts cadres (à partir de sous-directeur dans l'administration générale, le directeur ou directeur-adjoint dans les succursales) sont en dehors de cette classification.

Les définitions données par la Convention Collective ont un caractère très général et se réfèrent à des catégories d'emplois plutôt qu'à des emplois à proprement parler.

Le personnel de la Banque de France a un statut spécial, celui du Crédit Foncier de France une convention collective particulière.

6 - LES EMPLOIS-TYPES :

La description des emplois-types s'est faite à partir d'observations en entreprise, en se référant aux emplois figurant à la rubrique 71 de la Nomenclature des emplois et recouvrant les catégories suivantes :

- 710 Directeurs techniques et cadres techniques de la profession bancaire ;
- 711 Autres cadres techniques de la profession bancaire ;
- 712 Personnel technique et d'encadrement ;
- 713 Employés qualifiés.

Il n'a été possible de procéder qu'à **un nombre limité d'enquêtes directes** auprès des titulaires d'emplois en raison des difficultés sociales rencontrées par ce secteur au cours de la période d'enquête (1974). De ce fait les articles descriptifs n'ont **pas un caractère exhaustif**. Deux groupes d'emplois n'ont pu faire l'objet que d'une présentation globale et schématique : ceux qui concernent les opérations financières et les opérations internationales.

D'autre part, il faut remarquer :

- que la profession bancaire étant en pleine évolution à l'époque de l'observation, les contenus d'emplois sont susceptibles de modifications rendant une mise à jour particulièrement nécessaire ;

- que les limites d'un certain nombre d'emplois (dans l'exploitation) ne peuvent pas toujours être définies avec précision à cause de l'effet de dimension : le chef d'une agence occupant 20 personnes et celui qui en emploie plus de 100 ont des activités comparables, mais des niveaux de responsabilité très différents.

Par ailleurs, un certain nombre d'emplois qui ne sont pas caractéristiques de la banque mais se retrouvent dans d'autres entreprises et ne paraissent pas exiger une spécialisation bancaire particulière, ne figurent pas dans cette description. Ce sont notamment :

- des emplois correspondant aux fonctions générales de gestion et d'administration des entreprises: gestion (1), comptabilité, informatique, études économiques (2), contentieux, etc..

- des emplois à caractère technique qui se trouvent en très petit nombre dans certains services d'études industrielles (voir article : "Spécialistes des opérations financières") ;

- certains emplois de bureau ou d'exécution (dactylographes, archivistes, garçons de bureau).

L'analyse ultérieure des emplois de la gestion et de l'administration des entreprises permettra de préciser la spécificité de ces types d'emplois et de situer par rapport à eux l'employé administratif de banque qui fait l'objet d'une description provisoire.

Il faut rappeler (3) que la définition d'emplois-types à partir d'une diversité de situations de travail se fait dans la perspective de la comparabilité des capacités individuelles effectivement mobilisées pour occuper un emploi.

En ce qui concerne la banque, l'application de la méthode définie dans la présentation générale a conduit à retenir un certain nombre de critères considérés comme significatifs et à regrouper les observations de situations de travail en emplois-types d'après ces critères.

a) Du point de vue du champ d'intervention (extension de l'activité individuelle par rapport à l'organisation générale de l'entreprise), il y a lieu de se référer aux activités et fonctions des banques définies plus haut :

- Fonction commerciale correspondant à la collecte des dépôts, que l'on peut utilement subdiviser en :

- promotion commerciale, et
- contact courant avec la clientèle.

- Fonction technique correspondant à l'étude de l'emploi des ressources (et notamment des crédits).

- Fonction de production administrative.

- Fonction de contrôle.

b) Du point de vue du domaine de spécialisation, l'observation montre que les emplois de la banque sont définis davantage par des types d'expérience professionnelle que par des connaissances techniques formelles. Ces types d'expérience se réfèrent principalement :

- à la **catégorie d'opérations** (ou ensemble de processus), à cet égard, deux catégories d'opérations paraissent présenter une spécificité particulière nécessitant une expérience distincte :

(1) : A l'exception du responsable administratif d'agence qui fait l'objet d'un article.

(2) : Notamment en ce qui concerne un certain nombre d'emplois de la Banque de France.

(3) : Voir la présentation générale du Répertoire Français des Emplois.

- les affaires et opérations financières (ensemble très vaste recouvrant lui-même une diversité d'expériences) ;
 - les opérations avec l'étranger.
- au **type de clientèle** (particuliers, entreprises) qui influe sur le type d'expérience et de technicité aussi bien dans la fonction commerciale que dans la fonction technique (crédits).

c) **Du point de vue du type d'intervention** individuelle, on peut très schématiquement distinguer cinq catégories :

- conception et prévision (ces rôles sont caractéristiques d'emplois très particuliers et peu nombreux qui n'ont pas été décrits ici : étude de nouvelles formes de crédits par exemple).
- encadrement et gestion ;
- examen de cas particuliers (rôle d'étude et de conseil) ;
- négociation de cas particuliers ;
- exécution (opérations sur documents ou relations avec des personnes se référant à des normes ou pratiques courantes et n'impliquant aucun des rôles précédents).

C'est en se référant à ces différents critères et, à titre de contrôle, aux conditions d'accès aux emplois (possibilité de passer d'un emploi à l'autre) qu'ont été définis les emplois-types présentés sous forme d'un tableau nécessairement très schématique, car il rend insuffisamment compte de l'extrême diversité des situations de travail rencontrées dans la banque.

On remarquera que ces regroupements ne tiennent compte :

- ni des classifications à caractère hiérarchique dont l'application tient compte d'autres critères (pratiques des entreprises, ancienneté, etc.) ;
- ni des spécifications détaillées concernant le type de service auquel est rattaché l'emploi.

En ce qui concerne les employés ayant un rôle d'exécution sans relation avec la clientèle, il a paru suffisant de présenter une description dans un seul emploi-type, en considérant que le degré de spécialisation n'était pas assez poussé pour justifier des descriptions séparées par type de fonction ou d'opération, le passage de l'un à l'autre pouvant se faire moyennant une période d'adaptation rapide. L'étude ultérieure des emplois administratifs montrera dans quelle mesure ces emplois sont ou non spécifiques par rapport à ceux d'autres secteurs d'activité économique.

En ce qui concerne les personnes ayant une responsabilité d'encadrement, la distinction fondamentale doit être faite entre :

- les chefs d'agence (ou de succursale, ou de bureau, mais à l'exclusion des responsables de petites antennes) quelle que soit leur classification hiérarchique et professionnelle (des sous-directeurs peuvent être assimilés à cette catégorie) ; leur rôle est diversifié (négociation, gestion, étude) et s'exerce vis-à-vis d'une variété de fonctions et d'opérations (collecte des dépôts, allocation des crédits) ; leur responsabilité dépend naturellement de la dimension de l'agence dont ils ont la charge, mais il n'est pas possible de distinguer clairement plusieurs niveaux à cet égard ;
- les chefs de groupe d'employés que l'on trouve principalement dans les services accomplissant des opérations à caractère administratif ; leur technicité est fonction de celle des employés qu'ils encadrent, mais leur spécialisation est un peu plus poussée ;
- les personnes dont le rôle technique est prépondérant et le rôle d'encadrement accessoire ; elles n'ont pas fait l'objet d'une description séparée suivant qu'elles avaient ou non une responsabilité hiérarchique (ex. : inspecteurs, analystes financiers).

Bien que le **Répertoire Français des Emplois** ne fournisse pas de données quantitatives, il faut souligner que les descriptions données par les articles touchent un **nombre d'emplois extrêmement variable**.

Dans les plus grandes entreprises, on ne compte que par unités ou par dizaines tout au plus, les emplois de gestionnaire de fortune, d'analyste financier, certains spécialistes des affaires financières (gestion de participation) ou des opérations internationales (cambiste, crédits exportation), enfin les responsables de la mise au point de crédits spéciaux et de produits nouveaux (qui n'ont pas fait l'objet de descriptions). Par contre, les autres emplois de l'exploitation (figurant sous la rubrique "collecte de dépôts") et ceux qui sont regroupés sous la rubrique "employé" ou "chef de groupe d'employés" constituent la grosse majorité du personnel des banques et se comptent donc par dizaines ou centaines de milliers.

Les emplois décrits sont communs à la plupart des entreprises appartenant au secteur bancaire, étant entendu que les emplois contribuant à la collecte des dépôts par exemple ne se trouvent pas dans les établissements financiers. On les trouvera par contre en petit nombre dans les succursales de la Banque de France ou dans le département bancaire du Crédit Foncier. Ces établissements ont par ailleurs des emplois spécifiques, mais qui pour la plupart n'ont pas été retenus dans ce groupe (études économiques à la Banque de France, études juridiques et immobilières au Crédit Foncier).

7 - RECRUTEMENTS ET CARRIÈRES :

Les conditions d'accès aux emplois de la banque sont particulièrement difficiles à définir avec précision, la plupart des entreprises attachant traditionnellement plus d'importance aux qualités personnelles et à l'expérience professionnelle qu'aux connaissances techniques (1). Ces conditions varient beaucoup suivant les entreprises et sont très sensibles aux variations du marché du travail.

L'une des caractéristiques de la banque est constituée par l'importance exceptionnelle de la formation continue assurée par les entreprises à tous les niveaux (préparation du CAP et du BP, Institut technique de banque, Centre d'Études Supérieures de banque, préparation de concours internes, stages, séminaires, etc.). Certaines entreprises créent, même au sein des agences, des postes de responsables de la formation (2) chargés à plein temps d'organiser les cours, les stages et d'étudier les profils de carrières.

Ces circonstances expliquent pourquoi les banques ont traditionnellement donné la préférence à la promotion interne et considéré que les postes de responsabilité étaient accessibles même à ceux qui étaient entrés dans la profession sans aucune formation. Une tendance à recruter davantage de diplômés de l'enseignement supérieur a été observée au début des années 70, mais il n'est pas certain qu'elle se prolonge.

Une carrière dans la banque passe nécessairement par l'exploitation et une expérience commerciale. Pour les cadres et gradés, la mobilité est souvent importante, même entre les services centraux et l'exploitation. Les employés passent plus rarement des services centraux dans l'exploitation qui correspondent à deux types de carrière, de conditions de travail et de genres de vie très différents.

A la Banque de France et au Crédit Foncier, les recrutements se font essentiellement sur concours et les promotions à l'ancienneté.

(1) : *Un mouvement en sens inverse semble cependant se dessiner.*

(2) : *Emplois non décrits ici.*

présentation des emplois -types de la banque

Type de fonctions et opérations	COLLECTE DES DÉPÔTS			ATTRIBUTION DES CRÉDITS		PRODUCTION DE SERVICES			CONTRÔLE	
	Promotion commerciale		Contact avec le public			Opérations internationales	Affaires et opérations finan.	Autres		
Clientèle Type d'intervention	Entreprises	Particuliers		Entreprises	Particuliers	Entreprises	Autre que le public			
Exécution	} Attaché commercial	} Gestionnaire clientèle particuliers	Démarcheur	(attaché comm.) Rédacteur crédit entreprises	Instructeur prêt	Employés de banques (Montage de dossiers) (créd. doc.) (change étranger) (titres bourse)			Contrôleur Inspecteur administratif	
Négociation			Guichetier Caissier			Gestionnaire de fortune	Spécialistes opérations intern. (crédit doc) (cambiste) (crédit exp.)	Spécialistes opérations financières		(portefeuille compensation caisse)
Étude de cas particuliers							Analyste financier			
Encadrement gestion	Chef d'agence Responsable administratif d'agence					Chef de groupe d'employés				
Conception prévision	Mise au point produits nouveaux (emplois exceptionnels non étudiés)					(Analyste financier)	(Responsable adm. d'agence)			

**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⁾
BA 21 Guichetier	Guichetier débutant confirmé polyvalent
BA 22 Caissier	Caissier - manipulateur
BA 23 Démarcheur-prospecteur	
BA 24 Gestionnaire clientèle "particuliers"	Gestionnaire clientèle "particuliers"
BA 25 Attaché commercial	Exploitant commercial clientèle entreprise
BA 26 Gestionnaire de fortune	
BA 71 Employé de banque BA 31 Instructeur prêt	Employé de banque débutant Employé de banque qualifié des services centraux
BA 32 Rédacteur crédit entreprises BA 41 Spécialistes des affaires et opérations financières BA 42 Analyste financier BA 51 Spécialistes des opérations internationales	Technicien des services centraux
BA 11 Chef d'agence BA 12 Responsable administratif d'agence BA 61 Responsable d'un groupe d'employés BA 81 Inspecteur BA 82 Contrôleur administratif	Emplois de cadres et gradés non couverts par le R.O.M.E. au moment de la rédaction du Répertoire

(1) Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois.

Autres appellations	Responsable d'agence - Chef d'unité d'exploitation - Directeur d'agence ou de succursale.
Définition	<p><i>Est responsable de la gestion administrative et du développement commercial d'une unité d'exploitation d'une certaine importance: succursale, agence, bureau.</i></p> <p><i>Accorde des crédits (ou réalise certaines opérations) dans les limites de sa délégation de pouvoir.</i></p>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none"> • Entreprise • Service 	<p>Banques et établissements financiers.</p> <p>Agence, succursale, ou bureau d'une certaine importance (indépendamment de la terminologie adoptée par les entreprises).</p> <p>Dépend hiérarchiquement de la direction générale, ou des différentes directions régionales ou de la direction d'un groupe d'agences en fonction de l'organisation de l'entreprise.</p>
Délimitation des activités	<p>Elles sont plus ou moins étendues en fonction de la taille, de l'activité et de l'organisation du travail au sein de l'entreprise.</p> <p>Cette définition exclut les responsables d'unités de petite taille (moins de 10 ou 15 personnes) dont les activités sont proches de celles du guichetier et de l'attaché commercial (voir ces articles).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans des unités de taille moyenne, ses fonctions s'exercent sur un personnel d'un niveau élevé (cadres ou hauts gradés), spécialisé (par service) ; sa délégation de pouvoir est plus élevée. - Dans des unités importantes (qui peuvent coiffer des unités du type précédent), il délègue tout ou partie de ses fonctions à des collaborateurs (sous-directeurs, chefs de service). Se réserve généralement le suivi et le développement d'une clientèle de haut niveau (chefs d'entreprises importantes).
Description des activités	<p>Trois types d'activité : gestion, développement de la clientèle, étude des crédits.</p> <p>GESTION DE L'AGENCE</p> <p>(Toutes les activités qui suivent sont exercées par lui ou partiellement déléguées à des subordonnés en fonction de la taille de l'unité).</p> <p>Le titulaire organise le travail dans son Agence ; est responsable de sa bonne marche, ce qui comporte notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la réception et la diffusion du courrier ; - le contrôle, la répartition du travail ; - la gestion du personnel (notation, promotion, etc.) ; - la responsabilité de l'application de la réglementation bancaire en vigueur (cf. articles "inspecteur" et "contrôleur administratif"), de l'exactitude des différents comptes. - un pouvoir de décision (variable suivant la taille de l'unité). <p>DÉVELOPPEMENT DE LA CLIENTÈLE</p> <ul style="list-style-type: none"> - est chargé d'assurer les objectifs financiers et commerciaux qu'il peut contribuer à définir en accord avec la direction générale ou les directions des instances supérieures ; - propose aux clients les produits et services de la banque ; - visite, reçoit et conseille les clients les plus importants.

ÉTUDE DES CRÉDITS

– Peut avoir à constituer les dossiers de demande de crédit les plus importants sur les plans technique, administratif, juridique et financier (dans les unités moyennes; dans les plus importantes, c'est la responsabilité de "l'exploitant commercial").

– **Étudie** le dossier de demande de crédit et notamment le bilan pour apprécier la situation financière de l'entreprise (peut se faire aider dans cette tâche par des spécialistes des services centraux).

– **Prend la décision** d'accorder le prêt dans le cadre de sa délégation de pouvoir, ou le soumet, avec avis motivé, aux instances supérieures.

Responsabilité et autonomie

- Instructions

Consistent uniquement dans la définition d'objectifs commerciaux (à la détermination desquels il peut être associé) et dans la nécessité d'appliquer la réglementation en vigueur en matière bancaire.

- Contrôle

Jugé essentiellement sur résultat, le chef d'agence ne fait l'objet que d'un contrôle systématique occasionnel : celui qu'exerce l'inspecteur (voir cet article) sur l'ensemble de l'agence. Également contrôle indirect par suite de réclamations éventuelles de clients.

- Conséquences d'erreurs

Les pertes financières peuvent être importantes pour l'entreprise dans le cas d'une mauvaise appréciation du risque (si le titulaire décide en dernier ressort) ou dans certains cas d'erreurs de gestion administrative. Perte de clients en cas d'erreurs commerciales.

- Relations fonctionnelles

Le titulaire est le principal interlocuteur de l'agence vis-à-vis de la direction générale et des services centraux. Il a une responsabilité hiérarchique sur l'ensemble du personnel de l'agence. Il est l'interlocuteur principal des dirigeants des entreprises clientes.

Environnement

- Milieu

Travail en bureau avec déplacements à l'extérieur pour visite de clients. Les horaires peuvent être irréguliers.

- Rythme

Très variable suivant les nécessités du développement commercial et les périodes.

- Particularités

Autonomie - Variété - Responsabilité.

Conditions d'accès

Différent beaucoup suivant la dimension de l'agence et aussi suivant les entreprises.

– **Recrutement interne** dans l'entreprise généralement indispensable ou préféré après une expérience professionnelle longue (le plus souvent dans les services d'exploitation) et une formation professionnelle de banque (niveau Brevet professionnel et/ou examens externes). Pas d'exigence précise de diplôme. Fin d'études secondaires minimum.

– **Recrutement externe** possible dans certaines entreprises sur titres et/ou sur concours ou examens après un stage de formation dans des services d'exploitation ou dans des services du siège (durée de 1 à 4 ans). Dans ce cas, études supérieures (licence et plus) exigées dans des spécialités économiques, juridiques, commerciales. Après concours ou examen les futurs chefs d'agence effectuent des stages et suivent des cours de banque pour préparer le CESB (Centre d'Études Supérieures de Banque).

Connaissances particulières :

Droit, fiscalité, comptabilité, économie. Plus qualités commerciales et capacité de diriger une équipe.

Emplois et situations accessibles

Direction d'unités d'exploitation plus importantes.

Direction régionale.

Poste d'encadrement dans un service du siège chargé de suivre l'exploitation ou les engagements.

responsable administratif d'agence

BA 12

Autres appellations	Responsable de secteur administratif. Responsable de gestion administrative.
Définition	<i>Assiste le chef d'agence avec la responsabilité des opérations non commerciales et de l'administration générale de l'agence. Peut intervenir occasionnellement dans les activités commerciales.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Toutes les banques ayant des agences. Au sein d'une agence d'une certaine importance, est le responsable de l'un des trois services (les deux autres étant des services commerciaux) : celui qui traite les opérations bancaires à caractère administratif et l'administration générale de la banque.
Délimitation des activités	Bien que la fonction administrative y soit prépondérante, cet emploi se caractérise par sa polyvalence (d'autant plus grande que l'agence est petite) et se distingue : <ul style="list-style-type: none">- des emplois à caractère principalement commercial : (attaché commercial, gestionnaire clientèle particuliers) ;- du responsable d'un groupe d'employés, plus spécialisé dans une activité unique et situé le plus souvent au siège ;- des emplois de gestion et d'administration non spécifiques à la banque, par la nécessité pour le titulaire d'avoir une connaissance approfondie des opérations bancaires et de pouvoir passer facilement sur des emplois à caractère commercial.
Description des activités	Le titulaire exerce deux activités principales : 1 - Fonctionnement du service Il a la responsabilité du bon fonctionnement de l'agence et notamment du service assurant les opérations de banque n'ayant pas un caractère commercial et correspondant aux services centraux : caisse, portefeuille, comptabilité, etc.. A ce titre, ses activités sont semblables à celles du responsable d'un groupe d'employés (voir cet article). 2 - Administration générale de l'agence Il est chargé de tous les problèmes d'administration générale de l'agence ou du groupe d'agences : <ul style="list-style-type: none">- gestion du personnel ;- matériel et questions immobilières ;- contrôle de la régularité des opérations et de la sécurité ;- organisation générale du travail, procédures, réglementation ;- relations avec l'informatique et procédures de traitement. <i>Il peut aussi :</i> <ul style="list-style-type: none">- être en relations occasionnelles avec la clientèle sur des questions d'ordre administratif ;- remplacer un responsable commercial (voir attaché commercial) ou le chef d'agence lui-même en cas d'absence ou d'empêchement.

Responsabilité et autonomie	Voir l'article attaché commercial.
Environnement	
Conditions d'accès	Accès direct exclu Accès indirect : expérience prolongée du fonctionnement d'une agence indispensable (différents emplois de guichetier, caissier, emplois commerciaux). Formation générale : pas de spécifications précises ; normalement niveau secondaire minimum.
Emplois et situations accessibles	Passage dans les emplois commerciaux : Attaché commercial. Chef d'agence.

guichetier spécialisé ou polyvalent

BA 21

Autres appellations	L'appellation " guichetier " est généralement suffisante pour désigner l'emploi, mais on peut rencontrer des appellations spécialisées : guichetier titres, guichetier change, guichetier prêts, etc..
Définition	<i>Reçoit la clientèle au guichet d'une banque, l'informe sur les services qu'elle peut lui offrir et effectue des opérations courantes : établissement, transmission, vérification de documents et d'instructions.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Toutes les banques. Agences, succursales, antennes, bureaux locaux.
Délimitation des activités	<p>Le degré de polyvalence du guichetier (nombre, nature des différentes opérations effectuées) est fonction de la taille de l'unité : de manière générale, plus elle est petite, plus il est polyvalent, plus elle est grande, plus il est spécialisé dans certaines opérations.</p> <p>Le guichetier polyvalent peut être responsable d'un bureau périodique ou d'une antenne occupant quelques personnes (cf. article : attaché commercial).</p> <p>Lorsque les guichetiers sont spécialisés, on distingue généralement trois domaines : visa (dépôts, retraits, chèques et effets de commerce) ; change et étranger ; bourse et titres. Les deux derniers domaines sont plus complexes et nécessitent une formation pratique plus longue. Les opérations sur titres peuvent aussi être accomplies par le gestionnaire clientèle particuliers, surtout dans la mesure où elles impliquent un rôle de conseil normalement exclu de la définition du rôle de guichetier.</p> <p>Les activités du guichetier ont à la fois un caractère commercial (réception, information, orientation de la clientèle) et un caractère administratif (traitement des documents) ; le rôle commercial est dominant.</p>
Description des activités	<p>Les activités du guichetier peuvent, suivant l'organisation de l'agence, s'exercer dans l'un, l'autre ou l'ensemble des domaines suivants : visa, bourse et titres, change et étranger, qui constituent 3 types d'activité :</p> <p>VISA</p> <p>Le titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none">- Procède aux formalités d'ouverture de comptes (particuliers, commerçants, entreprises) en remplissant les divers documents : bordereaux, fiches, imprimés nécessaires à ces opérations.- Reçoit, vérifie et transmet les documents correspondant aux opérations courantes, versements, retraits, bordereaux de virement ; vérifie la provision du compte et en informe éventuellement le client.- Informe les clients et peut leur proposer, à partir d'une liste type :<ul style="list-style-type: none">• les services que pourrait rendre la banque au client titulaire d'un compte : retraits et virements automatiques (EDF, ORTF, P & T, Sécurité Sociale, employeur, impôts, etc.). Remplit les imprimés et bordereaux ;• des formules de placement ou de crédit (bons de caisse, bons à 5 ans, emprunts, obligations, SICAV, Épargne-Logement...) en tenant compte des besoins de sa clientèle, de ses possibilités de remboursement et des objectifs commerciaux de la banque. Remplit les imprimés et bordereaux, rassemble les pièces nécessaires (ex. : ouverture d'un dossier de crédit aux particuliers).

BOURSE, TITRES :

- **Enregistre les ordres** d'achat ou de vente de valeurs mobilières (à terme ou au comptant) que lui donnent les clients en se référant éventuellement au cours de la bourse. Remplit les bordereaux.
- **Transmet ces ordres** par courrier, téléphone ou télex au service central bourse qui les centralise et les retransmet aux agents de change.
- **Contrôle, pointe, tient à jour les cartes valeurs** (liste des clients possédant une valeur mobilière donnée), et les cartes clients (liste des valeurs possédées par un client). Ces opérations de contrôle tendent à disparaître et sont effectuées de plus en plus par le service informatique à partir de bordereaux remplis par le titulaire.
- **Peut fournir des indications simples** aux clients sur leurs placements et les tendances d'évolution de la bourse en utilisant des documents d'orientation fournis par les services spécialisés. (Des conseils à caractère plus technique sont normalement du ressort du gestionnaire clientèle "particuliers" et plus encore du gestionnaire de fortune; (voir ces articles).

CHANGE, ÉTRANGER :

- **Vend et achète, au cours du jour, en se référant à un document journalier** lui fixant les cours, des devises étrangères, de l'or, des travellers-chèques. Remplit les bordereaux et imprimés.
- *Peut aussi avoir la responsabilité d'une petite antenne ou d'un groupe de guichetiers ou remplacer occasionnellement le caissier (cf. cet article).*

Responsabilité et autonomie

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

Les opérations sont définies par le type de document ou bordereau à remplir. Les formules de placement ou de crédit sont présentées sous forme de brochures et le titulaire peut aider le client à choisir celle qui correspond le mieux à ses besoins.

La conformité du travail du titulaire est contrôlée sur les documents et formulaires qu'il remplit. Son activité est suivie de plus ou moins près par son chef hiérarchique direct suivant son expérience.

Nombreuses possibilités d'erreurs matérielles : mauvaise lecture des cours, oubli de vérifier les caractéristiques d'un chèque, de consulter la liste noire des clients mauvais payeurs, etc.. Certaines de ces erreurs sont relevées automatiquement au cours des opérations suivantes, d'autres peuvent entraîner des conséquences matérielles pour l'entreprise ou des difficultés avec les clients. Les erreurs psychologiques sont également possibles vis-à-vis de ceux-ci.

Échange d'informations avec ses collègues du service et exceptionnellement (par téléphone) avec les services centraux. Contacts suivis avec la clientèle.

Environnement

- Milieu
- Rythme
- Particularités

Travail sédentaire au guichet et éventuellement au bureau. Horaires réguliers.

Variable suivant l'affluence de la clientèle qui dépend de l'heure, de la journée et de la période (non soumis à des normes de rendement)

Travail qui peut être varié (suivant la polyvalence).

Conditions d'accès

Accès direct fréquent pour les opérations de visa.

Accès indirect : pour les opérations de bourse et titres avec l'étranger, une expérience sur le tas est nécessaire, variant de 6 mois à plusieurs années pour les opérations et les situations particulières.

Dans les deux cas, la formation requise diffère suivant les entreprises et le marché du travail, allant de la fin de l'enseignement obligatoire à celle de l'enseignement secondaire; fréquemment formation professionnelle complémentaire en cours d'emploi (CAP de banque).

Aucune connaissance spécifique préalable n'est exigée.

Emplois et situations accessibles

Responsabilité hiérarchique sur un groupe de guichetiers.

Responsabilité d'une petite antenne.

Passage à l'emploi de " démarcheur-prospecteur ".

Autres appellations	Agent de caisse - Adjoint de caissier - Manipulateur - Brigadier et Agent de comptoir (Banque de France).
Définition	<i>Reçoit et distribue des espèces (billets et pièces) contre des reconnaissances ou documents justificatifs. Tient une comptabilité sommaire des opérations de caisse.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none"> • Entreprise • Service 	<p>Toutes les banques.</p> <p>Agences, succursales, bureaux locaux, etc.. Sièges centraux (uniquement manipulateurs; voir ci-dessous).</p>
Délimitation des activités	<p>Les activités du titulaire sont essentiellement centrées sur la réception et la distribution des espèces contre des pièces ou documents justificatifs qui sont remplis ou visés par d'autres employés de l'agence (cf. article "guichetier") et sur lesquels il doit apposer son propre visa.</p> <p>Certains employés ne sont pas en contact permanent avec la clientèle et n'effectuent que des opérations de comptage et contrôle sur les billets ou pièces de monnaie (1).</p> <p>La rotation entre plusieurs postes de travail est possible dans certaines agences de petite taille où les employés sont généralement polyvalents et peuvent se relayer entre le guichet (voir article guichetier) et la caisse.</p>
Description des activités	<p>Trois phases d'activité :</p> <p>1 - Réception ou remise d'espèces</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reçoit les pièces ou documents (généralement des chèques mais également des bordereaux d'achats ou de vente de devises...) remplis et visés par d'autres employés de l'agence. - Contrôle la validité et la conformité de ces documents (date, signature, etc.) et y appose son propre visa. - Remet ou reçoit des espèces en échange d'un bordereau qu'il remplit (bordereau de remise des espèces par exemple...) <p>2 - Comptage et contrôle des espèces</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compte ces espèces (billet par billet, et liasse par liasse). - Contrôle leur qualité (billets trop usagés, déchirés, etc.). <p>3 - Gestion de la caisse</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte sur des documents comptables les sommes correspondant aux rentrées et sorties d'espèces de la journée. Reporte ce solde sur un registre ou "journal". - Compare ce solde comptable journalier avec le solde de sa caisse (présence physique d'espèces - cf. article "inspecteur"). - Gère sa caisse (ou plus fréquemment fournit à son supérieur hiérarchique les éléments nécessaires à cette gestion) de manière à pouvoir faire face aux sorties d'espèces de la journée en se référant à son expérience des mouvements de fonds moyens de telle ou telle journée ou période. Recherche un niveau optimum de caisse et demande en conséquence des fonds à la Caisse centrale (ou lui transmet son surplus).

(1) Ils sont appelés dans ce cas manipulateurs, (agents de comptoir à la banque de France), mais l'appellation peut également s'appliquer à des caissiers en contact avec le public.

<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>Instructions d'application stricte.</p> <p>Le titulaire est responsable de sa caisse et le solde comptable doit correspondre au solde de sa caisse.</p> <p>Risques d'excédent ou de déficit.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avec les clients (sauf pour les manipulateurs). - Avec les autres employés de l'agence qui lui transmettent des documents.
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail sédentaire en agence en contact avec la clientèle (sauf manipulateurs).</p> <p>Fonction de l'affluence de la clientèle et variable suivant les heures, les jours et les périodes.</p> <p>Travail considéré comme répétitif. Station debout peut être pénible.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct ou indirect possibles : Certaines entreprises donnent la préférence à des personnes ayant une expérience de la banque. Les manipulateurs sans contact avec le public sont souvent âgés (retraités).</p> <p>Niveau de formation requis variable : enseignement élémentaire généralement considéré comme suffisant.</p> <p>Pas de connaissances spécifiques exigées.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Guichetier.</p>

démarcheur-prospecteur

BA 23

Autre appellation	Collaborateur commercial.
Définition	<i>Prend contact avec les clients habituels ou potentiels d'une agence (particuliers ou petites entreprises) pour les inciter à utiliser les services de la banque.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Toutes les banques et établissements financiers. Succursale, agence, bureau local d'une banque.(rarement à Paris). Service commercial d'une unité d'exploitation importante. Service commercial d'un établissement financier directement en relation avec la clientèle.
Délimitation des activités	A la différence de l'attaché commercial, les activités du démarcheur sont essentiellement commerciales et vont de l'identification et du repérage des clients potentiels jusqu'aux ouvertures des comptes. Les constitutions de dossiers et le traitement des documents ne sont généralement pas effectués par le titulaire lui-même, mais par les employés administratifs de l'agence. Le démarcheur d'une clientèle commerciale se limite aux premiers contacts et ne suit pas les opérations jusqu'au bout (étude de crédit par le rédacteur crédit ou l'attaché commercial - cf. ces articles). La spécialisation est fréquemment par type de clientèle (privée ou commerciale), mais les clients importants sont vus par l'attaché commercial ou le chef d'agence.
Description des activités	Le travail du titulaire comporte deux étapes : l'activité commerciale et les opérations administratives qui en découlent. 1 - Au titre de son activité commerciale, le titulaire : <ul style="list-style-type: none">- Contacte (par lettre, téléphone ou par visite directe sur place) toute personne repérée à partir d'un fichier dit "prospect" (liste de personnes ou entreprises clientes ou non clientes de la banque). Dispose (dans certains cas) d'informations sur la situation financière de ces personnes ou de ces entreprises.- Propose les services que peut leur fournir la banque.<ul style="list-style-type: none">• Le titulaire clientèle privée conseille les personnes en matière de placements et de demandes de crédits. Cette activité est plus ou moins complexe et dépend du client. Parfois un entretien rapide permet de dégager les principales caractéristiques du client (en particulier le montant et la régularité de ses ressources, la nature de ses besoins : prêts personnels, prêts immobiliers, recherche de formule de placement) et de lui proposer de choisir l'un des services de la banque.• Le titulaire clientèle commerciale recueille des renseignements sur le bilan et la situation financière de l'entreprise, les produits fabriqués, les clients, etc. Provoque les contacts nécessaires avec la Direction de l'Agence pour suivre les opérations (conseils techniques, constitution d'un dossier de demande de crédit). 2 - L'activité administrative du titulaire n'est que le résultat de son activité commerciale. A ce titre : <ul style="list-style-type: none">- Il transmet et reporte tous les renseignements recueillis sur le client sur une fiche ou registre : profession, âge, revenus, chiffre d'affaires, certains postes du bilan, appréciations sur l'affaire. Ces renseignements sont centralisés par le titulaire ou par le supérieur hiérarchique en vue de leur utilisation ultérieure.- Il peut rassembler (ou aider à rassembler) les différentes pièces nécessaires à la constitution d'une demande de crédit standardisée, mais, le plus souvent, il ne fait qu'informer le client sur l'état d'avancement de sa demande.

<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>Reçoit des directives et doit réaliser des objectifs commerciaux et financiers qui s'inscrivent dans des "campagnes". Les opérations qu'il peut proposer à la clientèle sont strictement déterminées.</p> <p>Organise son travail de la semaine. Bénéficie d'une large autonomie. Est contrôlé sur le nombre de clients contactés et sur le chiffre d'affaires réalisé.</p> <p>Le risque d'erreurs est limité dans la mesure où le titulaire a essentiellement des fonctions de contact et d'incitation. Perte de clients possible par suite d'erreurs psychologiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans le service, avec les employés administratifs et attachés commerciaux. - Hors de l'entreprise, avec sa clientèle.
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail sur le terrain, sauf dans les entreprises où la prospection se fait par téléphone.</p> <p>Horaires très irréguliers dans le premier cas.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès indirect : préférence fréquemment donnée au recrutement interne après un an d'expérience, recrutement surtout parmi les guichetiers, avec formation professionnelle appréciée, (CAP, Brevet de banque).</p> <p>Accès direct : certaines entreprises recrutent directement des jeunes sans expérience qui suivent un stage ou accompagnent un titulaire pendant un an environ. Études secondaires généralement exigées.</p> <p>Connaissance exigée des produits de la banque, mais pas de connaissances techniques préalables.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Attaché commercial, inspecteur commercial, chef de service commercial.</p>

gestionnaire clientèle "particuliers"

BA 24

Autres appellations	Chargé de gestion - Gestionnaire - Gestionnaire clientèle privée - Conseiller ou conseillère clientèle privée - Exploitant clientèle privée - Chef de ligne clientèle particulière.
Définition	<i>Responsable de l'approche, de la relance, du suivi et du développement d'une clientèle de particuliers, notamment en ce qui concerne les opérations de placement et de crédit.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	<p>Toutes banques recevant des dépôts du public. Agences, bureaux ou succursales d'une certaine importance.</p> <p>Rattaché au service ou au groupe "clientèle privée" (dont il peut être le chef) qui est généralement l'un des deux services commerciaux d'une agence de taille moyenne ou importante avec le service "clientèle commerciale" ou "entreprises" (cf. article "attaché commercial").</p>
Délimitation des activités	<p>Le rôle du titulaire varie suivant l'importance de l'agence à laquelle il est attaché.</p> <p>La spécificité de l'emploi réside dans la responsabilité commerciale complète du titulaire vis-à-vis d'une catégorie de clientèle (fonds de commerce) constituée et à développer. Les titulaires peuvent être ou non spécialisés par produits (certains placements boursiers par exemple) ou par type de clientèle (professions libérales, etc.).</p>
Description des activités	<p>Deux phases d'activité, dont l'importance relative varie suivant les entreprises.</p> <p>1 - Développement de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none">- Utilise un ensemble d'informations (adresses, sexe, niveau de revenu, caractéristiques du compte bancaire, produits ou services bancaires déjà utilisés...) sur les clients de son fonds. Cette information lui sert à mieux connaître sa clientèle et à pouvoir répondre efficacement à ses attentes ou à ses besoins.- Contacte et relance sa clientèle par téléphone, lettre, prospectus, à son initiative ou dans le cadre de campagnes commerciales définies avec sa participation ou dans le cadre d'objectifs qu'il doit réaliser.- Reçoit, conseille et éventuellement visite sa clientèle en matière de crédit, de placements boursiers. Il connaît les principales valeurs et leurs caractéristiques par la lecture de notes et bulletins financiers qui lui sont envoyés régulièrement par les services financiers (cf. article "analyste financier"). Sur ce point, ses connaissances sont plus étendues que celles du "guichetier titres", mais moindres que celles du gestionnaire de fortune (cf. cet article).- Assiste à des stages de formation et à des réunions régulières d'information sur la politique commerciale et les objectifs commerciaux de l'établissement. <p>2 - Ouverture de comptes et constitution de dossiers</p> <ul style="list-style-type: none">- Ouvre des comptes.- Constitue des dossiers de demande de crédit. <p><i>Peut aussi :</i></p> <p>Exercer une responsabilité hiérarchique sur un groupe d'employés chargés de la clientèle privée.</p>

<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>Est responsable de la gestion et du développement de son fonds de commerce. Doit réaliser des objectifs commerciaux qu'il a éventuellement contribué à définir dans le cadre d'objectifs plus larges. Reçoit des instructions sur le type de produits à placer et le type de clientèle à contacter.</p> <p>Contrôlé essentiellement sur la réalisation des objectifs.</p> <p>Risque de proposer certains produits qui ne correspondent pas aux besoins et attentes des clients (ex. proposer des valeurs spéculatives à un client qui recherche des valeurs "sûres"). Risque de perdre des clients.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Au sein de l'agence, échange d'informations avec les autres employés. - A l'extérieur de l'entreprise, relations commerciales.
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail en bureau ou en "box" d'accueil avec déplacements occasionnels à l'extérieur pour visites de clients.</p> <p>Les horaires peuvent être irréguliers en fonction des nécessités du service à la clientèle.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Généralement accès indirect par promotion interne après une expérience professionnelle de quelques années dans différents postes de services d'exploitation de l'Agence (en particulier guichet-titre) et un stage de formation. Enseignement secondaire (BEPC) ou diplômes professionnels type commercial.</p> <p>Exceptionnellement accès direct : recrutement externe de personnes ayant un niveau d'études plus poussé (éventuellement enseignement supérieur) et une certaine maturité.</p> <p>Les connaissances techniques requises sont généralement acquises sur le tas (guichet) ou lors de séminaires ou stages de formation.</p> <p>Les qualités commerciales sont fondamentales pour l'exercice de cet emploi.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Responsabilité plus élevée (adjoint au chef de groupe ou chef de groupe "clientèle privée" ou chef de ligne).</p> <p>Responsable d'une antenne ou agence de petite taille.</p>

attaché commercial

BA 25

Autres appellations	Exploitant commercial clientèle entreprises - Chef de ligne clientèle entreprises - Adjoint au chef d'agence chargé de la clientèle commerciale - Rédacteur attaché commercial - Chef d'antenne ou de petite agence.
Définition	<i>Assure la gestion et le développement d'une clientèle d'entreprises, à laquelle il rend visite et dont il étudie les besoins de financement. Assure le montage et le suivi technique des opérations (notamment des crédits) destinées à satisfaire ces besoins.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Banques et établissements financiers. Service ou groupe clientèle entreprises, généralement dans les succursales et agences d'une certaine importance. Exceptionnellement directement rattaché à un service commercial du siège.
Délimitation des activités	L'attaché commercial se caractérise par le caractère mixte de son activité, principalement commercial mais également technique, et par la nature de sa clientèle : les entreprises. Ceci permet de le distinguer d'emplois proches à certains égards : <ul style="list-style-type: none">- le démarcheur qui n'a qu'un rôle commercial au niveau de l'exécution ;- le rédacteur crédit qui n'a aucun rôle commercial ;- le chef d'agence avec lequel il peut avoir des activités en commun, celles du chef d'agence étant plus diversifiées et se situant à un niveau plus élevé. Cet emploi-type correspond cependant à une grande variété de situations concrètes, les limites d'extension de l'activité et le niveau de responsabilité dépendant notamment de la taille de l'unité, du type de clientèle et de l'importance des opérations traitées. Le titulaire peut : <ul style="list-style-type: none">- agir seul dans une agence moyenne pour les relations avec les entreprises ;- avoir la responsabilité d'une unité assurant ces relations dans une agence plus importante (il est normalement adjoint au chef d'agence) ;- être seul responsable d'une antenne ou petite agence rattachée à une agence-mère (il est alors davantage polyvalent) ;- s'il est rattaché à une agence importante ou au siège central, être spécialisé dans une clientèle importante qui donne un caractère plus technique à son activité et élève le niveau de sa responsabilité.
Description des activités	Deux types d'activité : commerciale (développement de la clientèle) et technique (étude de crédit) : DÉVELOPPEMENT DE LA CLIENTÈLE : <ul style="list-style-type: none">- Visite, reçoit, conseille une clientèle de haut niveau (chefs d'entreprise de taille moyenne ou grande).- Entretient et développe cette clientèle en lui proposant un ensemble très large de services (conseil financier, conseil en gestion, etc.). Est généralement l'interlocuteur habituel de la banque face au client.

ÉTUDE DE CRÉDIT :

– Étudie par visite sur place, entretien avec les responsables de l'établissement (directeur, directeur financier, directeur commercial, etc.), analyse des documents financiers (bilans), **les caractéristiques et la rentabilité de l'entreprise**. Peut se faire aider dans ces tâches par des "spécialistes" (ingénieurs, spécialistes financement à court terme, moyen ou long terme) qui rédigent des "rapports d'experts" permettant au titulaire de choisir (en accord avec le client) la formule de financement la plus appropriée.

– **Constitue le dossier** de demande de crédit sur le plan technique, administratif, juridique et financier (voir article rédacteur crédit).

Suivant les cas, **propose une décision** à son chef d'agence ou au service central chargé de l'étude des engagements ;

– **Peut recevoir** une délégation de pouvoir pour prendre lui-même, dans certaines limites, la décision d'accorder les crédits de faible montant (pas en agence, mais dans certains services spécialisés d'établissements financiers) ;

– *Peut aussi* assurer la gestion et le contrôle administratif de l'opération (suivi des remboursements d'après le fonctionnement du compte) ;

– *Peut aussi* avoir une responsabilité hiérarchique.

Responsabilité et autonomie

- Instructions

Travaille dans le cadre d'objectifs commerciaux et financiers qu'il a parfois contribué à définir.

- Contrôle

Contrôlé par le chef de l'agence sur les résultats plus que sur l'activité. Assez grande autonomie.

- Conséquences d'erreurs

Possibles dans l'appréciation des risques et le jugement sur la clientèle aussi bien que dans le comportement vis-à-vis de celle-ci. Dans un cas, risque de perte financière pour l'entreprise ; dans l'autre, risque de perdre le client.

- Relations fonctionnelles

Responsabilités fonctionnelles vis-à-vis du personnel commercial s'occupant des entreprises (démarcheur-prospecteur).

Travaille généralement en équipe à l'intérieur du service ou de l'agence.

Peut demander l'aide de spécialistes du siège appartenant à d'autres services (études financières, études économiques).

Environnement

- Milieu

Travail en bureaux avec déplacements assez fréquents et occasionnellement visites d'entreprises. Les horaires peuvent être irréguliers.

- Rythme

En fonction des nécessités du service à la clientèle.

- Particularités

L'alternance des activités commerciales et techniques du travail en bureau et à l'extérieur, donne une certaine diversité à cette activité.

Conditions d'accès

Accès indirect : recrutement interne souvent préféré après plusieurs années d'expérience dans des fonctions commerciales (démarcheur-prospecteur) ou techniques (rédacteur crédit).

Formation générale de niveau fin d'études secondaires minimum et formation complémentaire d'assez haut niveau (Brevet de banque, Institut technique de banque, Centre d'études supérieures de banque).

Accès direct : recrutement externe possible dans certaines entreprises avec une formation générale supérieure et/ou concours internes. Tendance à recruter de plus en plus des diplômés de certaines disciplines : sciences économiques, école de commerce, ingénieurs. Formation bancaire supérieure possible en cours d'emploi (Centre d'Études supérieures de Banque).

Connaissances particulières : fiscales, comptables, juridiques, bancaires.

Emplois et situations accessibles

Chef d'agence.

Responsable d'un service commercial au siège central ou dans une direction régionale.

GESTIONNAIRE DE FORTUNE

BA 26

Autres appellations	Gestionnaire de portefeuille - Conseil de gestion - Conseiller financier - Gérant de fortune - Attaché gestion sous mandat - Conseil en investissement privé.
Définition	<i>Conseille le clientèle particulière d'une banque sur le placement de sa fortune, ou gère directement celle-ci (pour les valeurs mobilières) avec un mandat du client.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	<p>La plupart des banques, en particulier les plus importantes et celles qui sont spécialisées dans ce genre d'opérations.</p> <ul style="list-style-type: none">- Soit au siège central, généralement dans un service spécialisé (clientèle privée, opérations privées, gestion particulière) souvent rattaché à la direction financière ;- Soit dans une direction régionale, une agence importante ou un groupe d'agences.
Délimitation des activités	<p>La répartition des activités entre le gestionnaire de fortune et l'analyste financier varie suivant les entreprises et les services. Fréquemment, le premier se borne à utiliser les études réalisées par le second ; parfois, il fait lui-même des études.</p> <p>On peut aussi observer plusieurs niveaux de conseil, des spécialistes situés au siège pouvant animer et assister les équipes de province pour les opérations importantes. L'importance de la fonction diffère suivant les entreprises : certaines n'ont qu'un petit nombre de spécialistes au siège central, le contact avec la clientèle étant assuré par le gestionnaire clientèle privée (voir cet article).</p>
Description des activités	<p>Deux phases d'activité :</p> <ul style="list-style-type: none">- documentation et orientation ;- conseil de la clientèle (ou gestion directe de sa fortune). <p>1 - Documentation et orientation</p> <ul style="list-style-type: none">- Se tient au courant de la vie des sociétés et de l'évolution de la bourse :<ul style="list-style-type: none">• par la lecture de la presse financière et économique et des notes rédigées par les analystes financiers ;• éventuellement par des contacts directs avec les analystes financiers et des agents de change.- Participe (lorsqu'il travaille en équipe dans un service spécialisé d'un siège) à la discussion des orientations adoptées par la banque en ce qui concerne les placements de ses clients.- <i>Peut aussi</i>, dans certaines entreprises, participer à la rédaction de notes d'information sur les valeurs mobilières et sur l'évolution de la Bourse à l'intention des services d'exploitation et éventuellement des agences (voir activités de l'analyste-financier). <p>2 - Conseil et gestion</p> <p>Le titulaire peut intervenir :</p> <ul style="list-style-type: none">- soit pour gérer directement la fortune (il s'agit uniquement dans ce cas de valeurs mobilières) des clients principaux de la banque en vertu d'un mandat qu'ils ont confié à celle-ci ;- soit pour conseiller les clients les plus fortunés sur la gestion de l'ensemble de leur fortune, en proposant des placements, non seulement en valeurs mobilières, mais aussi en immobilier, œuvre d'art, financement d'opérations diverses.

	<p>En tant que conseil, sa principale activité consiste à recevoir des clients du siège ou de l'agence auxquels il est attaché. Il peut avoir à se déplacer en province pour leur rendre visite. En tant que gestionnaire, ces contacts sont plus épisodiques, mais il se charge de faire exécuter directement les ordres d'achat et de vente.</p> <p>Qu'il agisse en tant que conseil ou gestionnaire, le rôle du titulaire consiste essentiellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à apprécier grâce à la documentation dont il dispose, à son expérience et à son jugement, le risque et la rentabilité de différents types de placement, compte-tenu de l'évolution prévisible de la conjoncture économique générale et de l'évolution propre de chaque société, ou de chaque marché des valeurs ; - à proposer une répartition des placements adaptée aux caractéristiques propres à chaque client (importance de sa fortune, préférence pour des placements sûrs ou spéculatifs), en tenant compte de la politique et des orientations de son entreprise. <p><i>Peut aussi</i> (dans certaines entreprises) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informer et conseiller les agences, par des contacts directs ou par la rédaction de circulaires, sur les placements recommandés par la banque et sur les nouveaux produits (emprunts) qu'elle propose à sa clientèle. - Participer à des activités de formation du personnel de l'exploitation sur les techniques boursières et les opérations financières. - Avoir des responsabilités hiérarchiques (vis-à-vis de secrétaires ou vis-à-vis d'une équipe de conseillers).
<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>Reçoit seulement des directives générales sur les types de placement à privilégier (directives à l'élaboration desquelles il peut participer lui-même). Est seul juge du choix des placements dans chaque cas particulier.</p> <p>Le suivi par le titulaire (en liaison avec le client et éventuellement avec ses collègues) des placements effectués et des résultats obtenus tient lieu de contrôle.</p> <p>Une mauvaise décision de placement peut avoir des conséquences financières importantes pour le client. Des indications ou des conseils erronés aux agences ont des conséquences pour celles-ci.</p> <p>Au siège :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participe à des discussions avec ses collègues et avec les analystes financiers ; - Peut, dans certaines entreprises, conseiller et former le personnel des agences et le service chargé des opérations sur titres. <p>Dans une direction régionale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conseille le personnel des agences.
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail en bureau au sein d'une équipe ayant la même spécialité, le plus souvent sédentaire, avec possibilité de déplacements pour visiter des agences et des clients.</p> <p>Travail varié qui n'est soumis à aucun rythme régulier, ni à aucune norme de rendement.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct, préférence généralement donnée à une personne ayant une expérience de la banque et des valeurs mobilières (à la banque ou chez un agent de change).</p> <p>Accès indirect exceptionnel (exclu par beaucoup d'entreprises).</p> <p>Dans les deux cas formation supérieure en sciences économiques (licence, Institut d'études politiques) habituellement exigée.</p> <p>Connaissances particulières : Comptabilité, fiscalité. Stages, séminaires.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Responsabilité d'un service gestion privée, d'un service financier ou d'un service titres.</p>

Autres appellations	Analyste prêt individuel - Employé service d'étude des prêts - Creditman (peut désigner aussi le rédacteur crédit entreprises).
Définition	<i>Étudie les demandes de prêt émanant des particuliers. En se fondant sur des normes d'ordre administratif (recevabilité, garantie) et financier (importance des ressources du client), donne un avis sur l'acceptation du crédit. Peut prendre parfois la décision lui-même.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Banques et établissements financiers. <ul style="list-style-type: none">- Agences des banques (qui n'ont habituellement pas à en référer au siège central pour les prêts aux particuliers).- Services prêts des établissements financiers.
Délimitation des activités	<p>Cet emploi se différencie de celui de rédacteur crédit par la nature de la clientèle, le degré de technicité et l'extension du champ couvert : l'instructeur prêt peut assurer toutes les opérations depuis la constitution du dossier jusqu'à la décision, mais celle-ci est fondée sur des critères plus simples et plus strictement définis que pour le crédit aux entreprises.</p> <p>Spécialisation généralement poussée par type de prêt (principalement prêt immobilier) ou type de clientèle.</p>
Description des activités	<p>Le titulaire reçoit : soit un dossier déjà constitué par le service ou l'employé chargé des prêts ; soit les pièces nécessaires directement du client (en agence). Ce dossier comporte des informations financières (revenu de l'acheteur, ses biens immobiliers, son plan de remboursement), des données techniques (spécifications de l'immeuble acheté), des pièces juridiques (garanties).</p> <ul style="list-style-type: none">- Il vérifie :<ul style="list-style-type: none">• la recevabilité de la demande du point de vue du type de prêt et de la qualité de l'emprunteur (si prêt spécial pour certaines catégories professionnelles par exemple) ;• l'existence de garanties. Le cas échéant, il se met en relations avec le notaire pour obtenir des pièces ou informations complémentaires.- Il analyse l'évolution du compte du demandeur (si c'est un client habituel de la banque), sa situation financière (capital et revenu, apports personnels) et calcule le rapport entre ses revenus et les remboursements prévus.- Il donne un avis sur l'opportunité du prêt en se référant à des critères strictement définis.- Dans certains cas, il est habilité à prendre lui-même la décision si ces critères sont respectés et jusqu'à un montant déterminé.- Dans d'autres cas, il transmet la demande à son supérieur ou à un comité spécialisé. <p><i>Peut aussi :</i></p> <ul style="list-style-type: none">- procéder à l'ensemble des opérations administratives intervenant avant la décision (recherche et assemblage des pièces du dossier, calcul du plan de remboursement) et après l'attribution du prêt (information du client, établissement du contrat, transmission des pièces aux services et organismes compétents) ;- recevoir ou même visiter certains clients pour un complément d'information.

<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>La démarche à suivre et notamment les conditions de recevabilité des prêts sont définies une fois pour toutes par des circulaires de l'entreprise ou des organismes professionnels qui contrôlent les prêts.</p> <p>Sur le nombre de dossiers traités. Sur la valeur des avis donnés, contrôle variable suivant le pouvoir de décision laissé au titulaire.</p> <p>Risques d'appréciation réduits dans la mesure où le titulaire se réfère à des normes précises, mais elles peuvent avoir des conséquences financières pour l'entreprise dans la mesure où le titulaire agit en dernier ressort.</p> <p>Travail individuel avec échange d'informations avec d'autres services administratifs de la banque et les clients, les notaires, etc. Davantage de contacts directs en agence.</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail sédentaire en bureau : en agence, au sein d'une équipe diversifiée ; dans un service spécialisé : parallèlement à d'autres instructeurs qui effectuent le même travail. Horaires réguliers.</p> <p>Variable suivant les entreprises et le milieu de travail (en agence ou dans un service spécialisé).</p> <p>Sédentarité. Répétition d'opérations identiques sur des dossiers semblables. Diversité plus grande en agence.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès indirect le plus fréquent dans les banques avec expérience professionnelle d'au moins un an en agence (guichetier), formation de base niveau B.E.P.C. minimum ou études secondaires complètes.</p> <p>Accès direct exclu par beaucoup de banques, mais possible dans certains établissements financiers avec formation générale niveau bac.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>En agence : Démarcheur-prospecteur. Gestionnaire clientèle particuliers après expérience suffisante. Rédacteur crédit entreprises.</p> <p>Dans un service spécialisé : responsabilité d'un groupe d'instructeurs.</p>

RÉDACTEUR CRÉDIT ENTREPRISES

BA 32

Autres appellations	Rédacteur service études - Creditman (peut désigner aussi l'instructeur prêt) - Chargé d'étude du crédit - Attaché risques.
Définition	<i>Étudie les demandes de crédit présentées par des entreprises. Évalue le risque en se fondant sur des critères principalement financiers (calcul de ratios sur le bilan) et donne un avis sur l'acceptation du crédit.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Banques et établissements financiers. <ul style="list-style-type: none">- Le plus souvent au siège ou dans une direction régionale, dans un service des "engagements" ou des "risques".- Éventuellement dans une succursale ou agence importante (voir ci-dessous) dans une unité ("banque", "engagements", ou "risques") spécialisée.- A la Banque de France : service des études de la Direction générale du crédit.
Délimitation des activités	<p>La spécialisation du rédacteur, généralement assez large, est essentiellement fonction de celle de son entreprise : par clientèle (entreprises, exploitations agricoles) ; par type de crédit : crédit bancaire courant dans les banques, crédit aux agriculteurs au Crédit agricole, crédits spécialisés à l'équipement professionnel, aux promoteurs immobiliers, etc. dans les établissements financiers.</p> <p>Le montage des crédits exceptionnels (par leur importance, par la participation de plusieurs entreprises) peut nécessiter l'intervention du chef de service ou d'un membre de la direction.</p> <p>Dans les agences, les activités du rédacteur crédit sont fréquemment assurées par l'attaché commercial ou par le chef d'agence lui-même (voir ces articles), sauf s'il s'agit d'une agence importante ou d'un groupe d'agences.</p>
Description des activités	<p>Deux phases d'activité : étude, avis.</p> <p>1 - Étude du dossier</p> <ul style="list-style-type: none">- Le titulaire reçoit de l'agence (ou s'il est lui-même en agence, du démarcheur-prospecteur ou de l'attaché commercial) un dossier de demande de crédit d'une entreprise, comportant des renseignements commerciaux (importance et intérêt du client, fonctionnement de son compte), des données financières et comptables (bilans, comptes d'exploitation) et éventuellement des informations complémentaires sur l'entreprise (ex. : superficie et matériel s'il s'agit d'une exploitation agricole).- Il vérifie éventuellement les conditions de recevabilité de la demande (s'il s'agit de crédits spécialisés, type de prêt, qualité de l'emprunteur).- Analyse les documents financiers, calcule un certain nombre de ratios à partir du bilan et étudie l'évolution de celui-ci et du compte d'exploitation.- Se fait une opinion d'ensemble sur la solvabilité de l'entreprise et l'intérêt du crédit pour la banque sur cette base. <p>2 - Avis</p> <ul style="list-style-type: none">- Donne un avis sur l'acceptation du crédit, avis qui peut se résumer en un mot ou être motivé par un texte rédigé.- Transmet le dossier pour décision au Comité des engagements ou des risques (au siège) ou à son chef hiérarchique (généralement le chef d'agence) en agence.

	<p>– Peut aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> – avoir des contacts avec les clients pour leur demander des renseignements complémentaires (s’il est en agence) ; – contacter des experts spécialisés des services centraux ; – exercer des responsabilités hiérarchiques sur un groupe de rédacteurs.
<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d’erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>La marche à suivre et les ratios à calculer sont définis une fois pour toutes par la pratique. Le titulaire est seul juge des critères qui lui paraissent en définitive devoir être retenus.</p> <p>Plus ou moins suivi (suivant les entreprises), sur le nombre de dossiers traités. Le titulaire est jugé aussi sur la pertinence des avis qu’il donne.</p> <p>Du fait que le titulaire n’intervient pas en dernier ressort, les conséquences de ses erreurs d’appréciation éventuelles sont limitées, mais il risque de ne pas attirer l’attention des responsables sur certains éléments importants du dossier.</p> <p>Au siège, travail individuel avec peu de relations en dehors du service.</p> <p>En agence, liaisons plus étroites avec les responsables commerciaux, le chef d’agence et éventuellement les clients.</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail sédentaire en bureau (sauf déplacements exceptionnels pour les rédacteurs en agence) au sein d’une équipe, plus diversifiée et ouverte en agence, plus spécialisée avec moins de contacts au siège. Horaires réguliers.</p> <p>Dossiers étudiés le plus rapidement possible, mais généralement pas de norme de rendement.</p> <p>Le contenu des dossiers peut différer plus ou moins suivant la spécialisation, mais les opérations se répètent d’un dossier à l’autre.</p>
<p>Conditions d’accès</p>	<p>Accès indirect le plus fréquent : recrutement après expérience en exploitation (professionnelle (banque ou comptabilité) ; formations techniques appréciées pour les crédits spécialisés (bâtiment pour le crédit immobilier, agriculture pour le crédit agricole, etc.).</p> <p>Accès direct possible dans quelques entreprises avec formation supérieure (licence sciences économiques, études commerciales) et stage préalable de quelques mois à un an (emploi de passage).</p> <p>Connaissances particulières : notions de base de gestion des entreprises et de comptabilité. Connaissances techniques pour crédits spécialisés.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Dans l’exploitation : attaché commercial.</p> <p>Dans les services centraux : spécialisation possible dans d’autres domaines (ex. : opérations internationales).</p> <p>Passage temporaire par cet emploi (quelques mois) pratiquement obligatoire pour les diplômés de l’enseignement supérieur commençant une carrière bancaire.</p>

spécialistes des affaires et opérations financières

BA 41

Le terme "financier" qualifie une grande variété d'activités accomplies par un personnel très divers par le niveau d'intervention et le type de spécialisation. En mettant à part les "études financières" effectuées par l'analyste financier qui fait l'objet d'un article distinct, on a regroupé ici :

- les opérations financières proprement dites qui touchent l'ensemble des banques et occupent un personnel assez nombreux, surtout pour l'exécution ;
- les opérations financières internationales, dont sont responsables un très petit nombre de spécialistes dans quelques grandes entreprises ;
- la gestion de participations qui n'intéresse que les banques d'affaires et les grandes entreprises jouant ce rôle et dont s'occupent également un très petit nombre de spécialistes.

1 - LES OPÉRATIONS FINANCIÈRES

Il s'agit de l'émission d'actions ou d'obligations, d'augmentations de capital, d'O.P.A. (offres publiques d'achat) mettant en jeu la Chambre Syndicale des agents de change, la Commission des opérations de bourse et d'autres organismes professionnels.

Ces opérations impliquent trois niveaux d'intervention correspondant à des types d'emplois distincts :

a) La **décision** de prendre la responsabilité de l'opération vis-à-vis de la société et de l'ensemble de ses actionnaires, par l'intermédiaire des autres banques incombe à la direction financière de la banque, qui négocie elle-même les conditions de l'opération.

b) La **préparation** de l'opération est assurée par un petit nombre de spécialistes qui constituent la charnière entre la direction financière et les services d'exécution et sont notamment chargés :

- de se mettre en relations avec les organismes mentionnés plus haut pour fixer le calendrier de l'opération ;
- de constituer le dossier et de fournir les pièces justificatives (procès-verbaux d'assemblée, statuts) ;
- de s'assurer avec la Chambre Syndicale des agents de change des conditions dans lesquelles seront cotés les titres après l'opération ;
- de rédiger la correspondance nécessaire pour informer les actionnaires et les autres banques des modalités de l'opération ;
- de prévoir l'impression des nouveaux titres.

Les spécialistes de ces opérations ont nécessairement une expérience approfondie (plusieurs années) des opérations sur titres et une formation générale (niveau bac) suffisante pour garantir une capacité de rédiger. Jouissant d'une certaine autonomie, ils ont des contacts extérieurs assez nombreux.

c) La **réalisation** des opérations financières entraîne deux types d'activités pour le ou les services des titres (ou souscriptions) :

- Pour la banque responsable (où l'opération est "domiciliée") une série d'**opérations administratives** : réception des souscriptions envoyées par les actionnaires, répartition des droits restants, établissement de la liste des souscripteurs, convocation des assemblées générales.

- Pour les autres banques (opérations "non domiciliées") intéressées dans la mesure où leurs clients ont des titres de la société qui réalise l'opération :

- Un travail de documentation pour détecter dans les publications techniques spécialisées les opérations qui concernent leurs clients ;
- Des **opérations administratives** : recherche de renseignements complémentaires, identification des clients concernés d'après le fichier informatique, diffusion de notes d'information aux clients.

Les opérations administratives incombent à des chefs de groupe assistés d'employés. Le travail de documentation peut être accompli par les spécialistes mentionnés plus haut et nécessite une connaissance de l'anglais pour la lecture des publications étrangères.

2 - LES OPÉRATIONS FINANCIÈRES INTERNATIONALES

Suivant les entreprises, elles dépendent de la direction financière ou de la direction internationale. Il s'agit d'opérations peu nombreuses mais portant sur des montants très importants : émission d'emprunts obligataires sur le marché des euro-dollars, échange de ces obligations entre banques, ouvertures de crédits sur ces mêmes marchés.

Le montage de ces opérations est effectué par quelques spécialistes qui assurent notamment :

- la mise au point avec l'organisme emprunteur (État étranger, organisme public ou semi-public étranger ou français, entreprises très importantes) et avec l'administration française (Trésor) ;
- les contacts avec les banques de différents pays pour constituer un groupe susceptible de garantir le succès de l'opération et de placer ces emprunts ;
- l'information des différentes parties sur l'avancement de l'opération ;
- la fixation du prix.

Il s'agit d'une activité essentiellement commerciale, supposant la connaissance de techniques récemment mises au point, d'un grand nombre de banques et des possibilités du marché (clients possibles pour ces emprunts).

Ces spécialistes sont d'un niveau très élevé (études supérieures indispensables) et doivent avoir une expérience professionnelle et une excellente connaissance de l'anglais.

Les opérations d'échange ("trading") sur les emprunts ainsi émis sur le marché des euro-dollars sont effectuées par des "traders" (voir article : spécialistes des opérations internationales).

3 - LA GESTION DE PARTICIPATIONS

L'acquisition d'une fraction importante du capital d'entreprises et la gestion de ces participations constituent une activité essentielle des banques d'affaires et de certaines sociétés financières et l'activité accessoire des principales banques de dépôt (au sein d'une direction des participations).

Cette activité incombe à des équipes restreintes ayant un double rôle technique et commercial :

- **Technique** : analyse des documents et données concernant la situation financière des entreprises, soit avant décision de prise de participation pour apprécier leur valeur, soit pour le suivi des entreprises dans lesquelles la participation est assurée, et où elles jouent le rôle de conseiller financier ; les responsables peuvent se faire assister dans cette tâche par des spécialistes du département des études industrielles qui interviennent de façon ponctuelle (comme ingénieurs conseils) sur des problèmes de gestion des entreprises, d'organisation et de technique industrielle, soit pour le compte de la direction des participations, soit pour résoudre des problèmes de crédit ;

- **Négociation** : il s'agit d'abord de prospecter les entreprises susceptibles d'intéresser la banque, puis de négocier, soit avec la société concernée, soit avec des organismes détenant une part du capital, des conditions d'acquisition de cette part.

Les responsables de la gestion de participations sont fréquemment amenés à représenter la banque au sein du conseil d'administration des entreprises.

Ces emplois (très peu nombreux) sont occupés principalement par des ingénieurs et par des économistes spécialisés dans la gestion des entreprises.

Autre appellation	Attaché financier.
Définition	<i>A partir d'une étude de la situation (financière) de certaines entreprises, de la conjoncture économique générale, de la conjoncture particulière de la branche et de l'évolution boursière, rédige des notes de synthèse destinées à aider les collaborateurs de la banque pour conseiller la clientèle dans ses placements ou pour gérer les placements de la banque elle-même.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	<p>Siège central de toutes les banques et sociétés de placement (1).</p> <p>Service "études financières" ou "analyse financière" rattaché à la direction financière, qui est l'une des principales directions d'un siège central. Le service peut être spécialisé dans l'étude des affaires "françaises" ou "internationales" ou par branche d'activité économique.</p>
Délimitation des activités	<p>L'activité dominante de l'analyste financier est une activité d'étude, qui se distingue donc de l'activité des "spécialistes des opérations financières" (cf. cet article) qui assurent la réalisation et le suivi technique d'opérations spécifiques et de celle du "gestionnaire de fortune" (cf. cet article) qui conseille une clientèle en utilisant (éventuellement) les résultats des études de l'analyste financier.</p> <p>A l'intérieur d'une spécialisation géographique du service, les analystes financiers ont généralement une compétence sectorielle (ex. textile, métallurgie, industries alimentaires...) ou par pays ou zones géographiques (USA, Europe, etc.).</p>
Description des activités	<p>Le titulaire est chargé de l'étude des sociétés cotées en bourse ou qui sont susceptibles de faire l'objet d'une introduction sur le marché financier. Cette étude comporte trois phases : documentation, analyse, rédaction.</p> <p>1 - Étude de la documentation</p> <p>- Le titulaire lit et étudie la documentation qui lui est fournie par des archivistes ou des documentalistes, aussi bien pour son information générale que pour la préparation de son étude.</p> <p>Cette documentation comprend :</p> <p>pour les sociétés : tous les documents officiels (forme juridique, type d'activité, type de clientèle, société exportatrice ou non, bilan, etc.) et les différents articles de presse et études qui la concernent.</p> <p>pour les secteurs : toutes les revues, articles, publications économiques et financières (INSEE, Commission des opérations de Bourse, Caisse Nationale des Marchés de l'État, Chambres de commerce).</p> <p>2 - Analyse financière</p> <p>- Analyse la situation de la société sur tous les plans (organisation industrielle, exportation, type de direction, type de gestion) et en particulier sur le plan financier en calculant des ratios qui caractérisent le mieux la société.</p> <p>- Situe la société par rapport aux autres sociétés du secteur cotées en bourse.</p> <p>- Fait des prévisions sur l'évolution de la société en intégrant tous les éléments financiers, économiques, politiques dont il dispose sur elle et son environnement (secteur - conjoncture).</p>

3 - Rédaction

– Rédige à partir de ces analyses et de contacts avec des responsables de ces sociétés, des études approfondies de sociétés ou de secteurs ; confectionne des fiches valeurs (ex. telle société présente tels avantages, tels inconvénients) destinées aux autres services de la banque (bourse, agences, gestion mobilière, etc.).

Peut aussi :

- effectuer des analyses "sur mesure" à la demande de certaines sociétés clientes ;
- être consulté à titre d'expert financier par les autres services ;
- former les analystes débutants ;
- exercer une **responsabilité hiérarchique** sur d'autres analystes.

Responsabilité et autonomie

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

Le travail n'est défini par le chef hiérarchique que d'une manière très globale. Le titulaire jouit d'une certaine latitude sur le choix des thèmes traités et il est pleinement responsable de la manière de les traiter.

Son étude est lue et discutée par le chef de service ou quelquefois les sociétés clientes.

Sont liées à la complexité du travail et en particulier à la difficulté d'apprécier la situation financière d'une société et plus encore l'évolution économique générale.

Travail en équipe (malgré une spécialisation) avec les autres membres du service : analystes financiers, économistes, ingénieurs. Est en contact suivi avec les analystes d'autres banques.

Environnement

- Milieu
- Rythme
- Particularités

Travail en bureau à l'intérieur d'une équipe de spécialistes de haut niveau. Déplacements occasionnels en entreprise.

Travail varié, complexe, qui n'est soumis à aucun rythme, ni à aucune norme de rendement.

Conditions d'accès

Accès direct : fréquent, mais sans responsabilité totale d'une étude au départ. Diplômes de l'enseignement supérieur (HEC, Sup. de Co, Sciences Éco., Ingénieurs). normalement exigés.

Formation complémentaire à l'analyse financière de haut niveau (cours à HEC, stages de perfectionnement, séminaires à l'intérieur de l'établissement ou organisés par des organismes spécialisés).

Accès indirect : Recrutement possible dans l'entreprise, services d'exploitation. Dans tous les cas, stage en entreprise d'au moins un an. Préférence donnée aux diplômés de l'enseignement supérieur.

Emplois et situations accessibles

Responsabilité hiérarchique sur un groupe d'analystes financiers.
Gestionnaire de fortune.

spécialistes des opérations internationales

BA 51

Les opérations internationales réalisées par les banques sont de plus en plus complexes et variées. Les plus importantes et les plus techniques sont effectuées par les services centraux où se trouvent, à côté d'employés administratifs de banque sans spécialisation particulière, une grande diversité de spécialistes ayant en commun une expérience professionnelle de ces opérations que l'on peut regrouper en quatre catégories :

- crédits à l'importation (crédit documentaire),
- crédits à l'exportation,
- change,
- opérations financières internationales (voir l'article spécialistes des opérations financières).

Faute de pouvoir décrire de manière exhaustive et détaillée ces emplois, on en trouvera ci-dessous une présentation synthétique succincte.

1 - CRÉDITS A L'IMPORTATION

Il s'agit du crédit accordé par les banques sur les marchandises en cours de transport au vu des documents d'expédition (crédit documentaire) ; le degré de technicité est très variable et dépend notamment de l'importance des crédits engagés qui diffère considérablement suivant les cas.

Le travail de vérification courante des documents est effectué essentiellement dans des services centraux spécialisés (Crédit documentaire) par des employés, encadrés par des spécialistes ayant une très bonne connaissance pratique des documents d'expédition, du vocabulaire technique (en anglais) utilisé pour leur rédaction, des procédures en usage et des particularités de chaque pays. Ce travail peut nécessiter une appréciation des risques encourus lorsqu'un problème d'interprétation des documents se pose, ainsi que des contacts avec les entreprises clientes pour résoudre des problèmes particuliers.

Les titulaires ont généralement une longue expérience professionnelle. Le niveau de formation générale n'est pas défini avec précision (comparable à celui de l'employé de banque).

2 - CRÉDITS A L'EXPORTATION

Il s'agit du financement de crédits importants à l'exportation, entraînant la participation d'organismes spécialisés qui fournissent une garantie ou un financement spécial : Compagnie d'Assurances pour le Commerce extérieur, Banque française du Commerce extérieur, etc..

Ces opérations sont négociées au niveau de la direction avec éventuellement la participation de cadres spécialisés. Leur déroulement entraîne les activités suivantes :

- prise de contact avec les organismes publics susceptibles de garantir l'opération ;
- montage d'un pool de banques participant à l'octroi du crédit ;
- contact direct avec les acheteurs étrangers (fréquentes visites sur place) pour mettre au point les conditions de l'accord.

Il s'agit essentiellement d'activités commerciales de très haut niveau (étant donné le niveau auquel se situent les relations : responsables des administrations publiques, directeurs financiers d'entreprise, ambassades, etc.) avec une bonne connaissance technique des opérations et des pays avec lesquels elles s'effectuent. Tous les titulaires ont fait des études supérieures (sciences économiques, grandes écoles) et doivent avoir une excellente connaissance de l'anglais.

3 - OPÉRATIONS DE CHANGE

Les opérations courantes (change manuel de billets, transmission d'ordres de transfert avec l'étranger) sont exécutées en agence par les guichetiers, caissiers et employés. Les opérations plus techniques sont centralisées dans un service central "change", notamment par un très petit nombre de cambistes (qu'il ne faut pas confondre avec les employés effectuant le change manuel en agence).

Le cambiste négocie avec d'autres banques, avec des courtiers spécialisés et en bourse des achats et ventes de devises au comptant ou à terme pour le compte de la banque. En contact par téléphone ou télex avec ces interlocuteurs qui se situent dans le monde entier, il reçoit des propositions d'opérations portant sur des montants importants, dont certaines supposent un arbitrage faisant intervenir plusieurs devises. Il procède à des calculs très rapides sur les taux proposés, les compare avec ceux du marché, et accepte ou refuse les offres qui lui sont faites selon l'avantage qu'elles présentent pour la banque.

Accomplissant des opérations très particulières dont il assume la pleine responsabilité, le cambiste doit nécessairement avoir une expérience professionnelle, notamment en matière de change. La formation préalable peut être du niveau Baccalauréat mathématique. Une formation complémentaire avec stages et périodes de recyclage est normalement assurée par l'entreprise.

responsable d'un groupe d'employés de banque

BA 61

Autres appellations	Chef de groupe - Chef de section - Chef d'unité de travail - Chef de table.
Définition	<i>Est responsable d'un groupe d'employés de banque dont il prépare, suit et contrôle le travail. Est appelé à redresser certaines anomalies ou erreurs qu'il décèle ou qui lui sont signalées et à effectuer certaines opérations qui sortent des normes de travail du groupe.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Toutes les banques et établissements financiers. – Principalement dans les sièges centraux et les centres administratifs, dans les services spécialisés : portefeuille, compensation, titres, encaissements, virements, étranger, bourse, change, etc. – Également dans les principales succursales et agences, lorsqu'elles ont des services spécialisés à caractère administratif (lorsque le responsable est polyvalent, voir l'article "responsable administratif d'agence").
Délimitation des activités	Cette description ne couvre pas tous les emplois comportant un rôle d'encadrement, mais seulement l'encadrement des employés de banque (voir cet article), à l'exclusion des responsables administratifs d'agence, des chefs d'agence et des personnes ayant essentiellement un rôle technique et accessoirement un rôle d'encadrement. Le contenu technique de cet emploi est comparable à celui des employés qu'il encadre, mais le responsable du groupe, outre sa fonction d'encadrement, est appelé à résoudre les cas difficiles. Ceci implique notamment des contacts plus suivis avec les autres services et une expérience plus longue du fonctionnement de ces services et de celui auquel il appartient.
Description des activités	L'activité du titulaire comprend deux parties : préparation et suivi du travail ; traitement des cas particuliers. PRÉPARATION ET SUIVI DU TRAVAIL – Reçoit des services en amont, ou des agences, ou des clients, ou des autres banques, des documents, bordereaux, chèques, effets, listings d'ordinateur... – Répartit le travail entre les différents employés de son groupe ; – Suit son déroulement : <ul style="list-style-type: none">• en visant ou en signant l'ensemble du courrier, ou les pièces comptables, ou les états élaborés par ses employés ;• en tenant ou en centralisant des statistiques journalières, hebdomadaires ou mensuelles de production (nombre de pièces reçues, triées, traitées) du groupe, qui lui permettent, ainsi qu'à d'autres services (comptabilité, personnel, informatique...) de suivre son activité ;• en vérifiant les soldes comptables ou la présence physique des documents. – Contrôle la présence du personnel, délivre des autorisations d'absence de très courte durée et peut donner des notes de fin d'année. – Fait circuler l'information en tant que destinataire du courrier et intermédiaire entre son groupe et les autres services : échange de coups de téléphone avec eux sur les anomalies, erreurs, retards, incidents relevés, sur des modifications à apporter, des recherches à effectuer ou des demandes d'information ; diffuse, explique et fait appliquer les consignes de travail. – Assure la mise au courant des nouveaux employés du groupe (formation pratique sur le tas d'une durée généralement inférieure à 15 jours).

TRAITEMENT DE CAS PARTICULIERS

– Effectue lui-même certaines opérations, soit parce qu’elles impliquent des recherches et des contacts avec d’autres services - y compris des agences de la banque - ou avec l’extérieur (autres banques, clients), soit parce qu’elles concernent des **cas particuliers** (par opposition aux opérations accomplies par les autres employés qui portent généralement sur le traitement en série d’une masse de données ou de documents).

Peut aussi :

Proposer à son supérieur hiérarchique des améliorations ponctuelles dans l’organisation du travail.

Responsabilité et autonomie

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

Les instructions sont d’application stricte. Elles définissent les différentes opérations, la manière de les réaliser et les délais à respecter qui sont impératifs (généralement de l’ordre de la journée).

Le titulaire est contrôlé sur le nombre d’opérations effectuées par ses employés et sur la qualité de leur travail (absence d’erreurs, de réclamations).

Elles sont redressées par le service même ou par les services en aval. Sont repérées grâce à la comptabilité en partie double ou à la suite de réactions.

En contact, en cas de difficulté, avec les autres cnets de service de l’établissement, avec les agences (par téléphone ou correspondance) et dans certains cas avec des organismes extérieurs : suivant sa spécialité : autres banques, Banque de France, bureaux d’agents de change, etc..

Environnement

- Milieu
- Rythme
- Particularités

Travail sédentaire en bureau. Horaires réguliers.

Directement lié à la masse de données ou documents à traiter. Peut varier assez sensiblement dans le temps.

Le travail est considéré comme répétitif. Sédentarité.

Conditions d’accès

Accès direct exclu. Accès pratiquement réservé à la **promotion interne** à partir du poste d’employé.

Formation initiale

De niveau comparable à celui de l’employé administratif de banque (primaire à secondaire).

Connaissance complète des différentes opérations accomplies par le groupe dont il est responsable.

Formation complémentaire

Examens professionnels (CAP, BP) ne donnent pas automatiquement accès à cet emploi mais peuvent le faciliter.

Emplois et situations accessibles

Responsabilités hiérarchiques plus importantes.

employé de banque

BA 71

Autres appellations	Employé risques - Employé à l'escompte - Secrétaire comptable portefeuille - Employé "central chèques" - Employé de table - Employé à la compensation - Employé au crédit documentaire - Employé au service titres ou opérations de bourse, change.
Définition	<i>Effectue une ou plusieurs opérations administratives ou comptables (enregistrement, vérification, report, ajustement) sur des chèques, effets de commerce, titres, dossiers de crédits et autres documents à caractère administratif.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	<p>Toutes les banques et les établissements financiers.</p> <p>Cet emploi se situe principalement au sein des services des sièges centraux et des centres administratifs spécialisés dans le traitement de grandes masses de documents : chèques et effets de commerce (services portefeuille et compensation), valeurs mobilières (service titres ou services spécialisés), comptabilité, opérations sur monnaies étrangères (service change), opérations de crédit avec l'étranger (crédits documentaires), ordres de bourse, etc. Il s'agit généralement d'unités de grandes dimensions (dans les principales entreprises, plus de 1000 personnes) effectuant en série un petit nombre d'opérations à partir de documents. Ceux-ci sont reçus fréquemment des agences et transmis après traitement soit à d'autres agences, soit à d'autres services, soit à l'informatique, soit à des organismes extérieurs (autres banques, Banque de France, agent de change, etc.).</p> <p>L'emploi se trouve également au sein d'agences d'une certaine importance où se trouvent des unités qui sont les correspondantes des précédentes. Ces unités et le personnel qu'elles emploient sont généralement moins spécialisés qu'au siège.</p>
Délimitation des activités	<p>Suivant le service auquel ils sont affectés, les titulaires peuvent effectuer l'une, l'autre ou l'ensemble des opérations décrites plus loin. Les trois premiers groupes d'opérations (tri, enregistrement, calculs simples) sont communs à tous les emplois de bureau - employés aux écritures - et ne sont pas caractéristiques de la banque. Ils ne figurent ici que pour mémoire, et dans la mesure où ces opérations sont associées aux suivantes (ajustement, contrôle) qui exigent une certaine expérience des activités bancaires et peuvent donc être considérées comme spécifiques.</p> <p>Cette description ne tient pas compte du type de spécialisation, bien que certaines d'entre-elles puissent influencer sur le contenu de l'activité. La spécialisation en matière de crédits (constitution et vérification de dossiers de demandes de crédit, vérification de documents dans le crédit documentaire) entraîne des opérations plus complexes et en moins grande série que dans la plupart des autres spécialités.</p>
Description des activités	<p>Elles se rattachent à quatre catégories principales qui peuvent se combiner éventuellement et peuvent être considérées comme d'une complexité croissante :</p> <ul style="list-style-type: none">- opérations manuelles ;- saisie, report, enregistrement de l'information ;- calculs simples ;- vérification, ajustement, contrôle. <p>1 - Tri, comptage :</p> <p>Le titulaire trie, compte, recherche des documents et bordereaux à partir de critères simples (par région, par ville, par banque, par date d'échéance, etc.).</p> <p>2 - Saisie, report :</p> <p>A partir de documents simples (chèques, bordereaux, effets de commerce) le titulaire enregistre, reporte ou récapitule des données - essentiellement des chiffres - sur des registres, listes, feuilles comptables.</p> <p>Procède à une codification simple n'exigeant pas d'interprétation. (De plus en plus, cette opération est effectuée directement sur un terminal d'ordinateur).</p>

3 - Calculs simples :

Le titulaire procède à la totalisation de sommes inscrites sur des documents ou bordereaux ; il calcule des intérêts et des frais. (Ces opérations sont effectuées essentiellement par l'informatique dans le plus grand nombre de cas et les employés procèdent surtout à des opérations de contrôle et de vérification à partir de listings ou de documents comptables résultant de ces documents informatiques).

4 - Vérification, ajustement, contrôle :

Suivant le domaine dans lequel il intervient, le titulaire :

- ajuste des écritures comptables (vérifie la correspondance entre des chiffres ou totaux partiels et des totaux généraux) ;
- contrôle la possibilité de réaliser certaines opérations (achats et ventes) en fonction du solde du compte du client figurant sur un listing ou sur une feuille comptable ;
- vérifie la réalisation d'opérations (exécution d'achats et de ventes des titres faisant l'objet des bordereaux d'exécution) ;
- vérifie l'exhaustivité des pièces constituant un dossier (dossier de demande de crédit) et la conformité des documents en se référant à des normes d'application strictes (ex. : catégorie professionnelle du demandeur ou objet de la demande) ;
- vérifie la conformité des documents devant présenter les caractéristiques données (ex. : document d'expédition pour un crédit documentaire qui doit préciser la nature des marchandises, l'adresse d'expédition, le nom du navire, les réserves éventuelles sur l'état de la marchandise, etc.).

Peut redresser lui-même ou si nécessaire signaler à son chef hiérarchique les anomalies ou les erreurs relevées.

Peut effectuer à la demande de son chef hiérarchique des modifications, recherches, etc., à la suite des demandes émanant des agences ou des clients.

Responsabilité et autonomie

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

Le travail est défini par des instructions d'application stricte le plus souvent transmises par la pratique.

L'activité du titulaire est contrôlée ainsi que les résultats de son travail sur le nombre d'opérations réalisées et sur la fréquence de ses erreurs.

Les possibilités d'erreurs sont assez nombreuses (mauvais report d'information, erreurs de calcul, de ventilation, etc.) ; elles sont redressées à la suite de leur repérage par d'autres employés ou par l'informatique (double comptabilité).

Échange généralement limité d'informations avec des collègues, essentiellement au sein du service, occasionnellement en dehors du service dans l'entreprise, presque jamais en dehors.

Environnement

- Milieu
- Rythme
- Particularités

Travail en bureau ou plateau au sein d'un groupe d'employés qui font généralement le même type d'opérations. Travail sédentaire, sans contact avec la clientèle. Horaires réguliers.

Les délais de réalisation du travail sont de l'ordre de la journée au plus. Les opérations (surtout les trois premières catégories) se répètent à intervalle rapide.

Conditions d'accès

Accès direct le plus fréquent. Scolarité obligatoire généralement suffisante, mais un certain nombre de recrutements se font au niveau de la fin de l'enseignement secondaire.

Pour certaines spécialités, une expérience professionnelle de quelques mois peut être nécessaire pour acquérir une connaissance suffisante des circuits du service et des particularités du travail (connaissance des modalités et conditions de crédit pour la constitution de dossiers crédit, des documents d'expédition pour le crédit documentaire, des valeurs mobilières pour la bourse, de la réglementation des changes pour les opérations avec l'extérieur, etc.).

Emplois et situations accessibles

Attribution de responsabilités hiérarchiques (avec ancienneté) : responsable d'un groupe d'employés.

Changement d'affectation (vers une agence) : guichetier.

Autres appellations	Inspecteur des bureaux - Contrôleur (ne pas confondre avec le contrôleur administratif).
Définition	<p><i>Contrôle sur place l'application de la réglementation et des consignes, la régularité des opérations et la présence matérielle des valeurs dans une agence ou un service d'une banque.</i></p> <p><i>Peut participer à l'étude et à la réalisation de réformes administratives.</i></p>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none"> • Entreprise • Service 	<p>Toutes les banques.</p> <p>Service ou département "inspection générale" ou "contrôle général" directement rattaché à la direction générale ou à des directions régionales.</p>
Délimitation des activités	<p>Variables en fonction des entreprises :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certains inspecteurs ont les activités du contrôleur (cf. cet article) en plus de leur activité propre. - Les inspecteurs peuvent être ou non spécialisés par zones géographiques ou par activités économiques spécifiques (ex. : textile, industries sucrières, portuaires...).
Description des activités	<p>Deux phases d'activité : visite d'inspection, rédaction du rapport.</p> <p>1 - Visite d'inspection (durée variable en fonction de la taille de l'unité : quelques jours à quelques mois).</p> <p>A partir de pièces comptables fournies par le service comptabilité et/ou informatique, l'inspecteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôle et vérifie la présence matérielle des valeurs (espèces, or, effets, titres, coupons) dans l'unité et la rapproche des soldes comptables. - contrôle et vérifie toutes les pièces comptables et administratives (ordres de virement, registres, comptes "profits et pertes"), toutes les opérations qui ne sont pas rattachées à des comptes (activités du service titre, change, délais de réalisation des dossiers de demande de crédit, vérification de la bonne utilisation de la délégation accordée au chef d'unité en matière de crédits, etc.) ; - contrôle le bon fonctionnement des dispositifs de sécurité (anti-agression par exemple) ; - analyse le fonctionnement général de l'unité et les activités du personnel (demandes de mutations, utilisation des compétences, conflits, etc.). <p>2 - Rédaction du " rapport d'inspection "(de 3 à 30 ou 50 pages) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rédige un rapport à partir des pièces comptables, des notes prises pendant la visite d'inspection et éventuellement à l'aide d'autres informations tirées des archives. <p>Le rapport est en général un rapport standard. Il doit en particulier justifier la réalité des soldes comptables, la régularité des opérations, et la bonne application de la réglementation bancaire...</p> <p>Il peut, à partir de problèmes soulevés, suggérer des rappels à l'ordre, proposer de modifier le fonctionnement de l'unité...</p> <p>Il peut être contresigné par le responsable de l'unité inspectée.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transmet le rapport à l'inspecteur général et à la direction générale qui ont pouvoir de donner suite.

	<p><i>Peut aussi</i> : participer à l'étude de l'organisation et des méthodes de travail ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - faire, en liaison avec le service organisation, des propositions de réformes administratives ; - participer à la mise en œuvre de ces réformes.
<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>A pour mission de contrôler l'appréciation de la réglementation bancaire par les unités. Ses instructions sont donc définies par un guide d'inspection et un recueil d'instructions permanentes (ensemble de circulaires, d'instructions, de notes... qui doivent être appliquées et qui définissent la manière d'effectuer les opérations bancaires).</p> <p>Le rapport d'inspection est soumis à la lecture de l'inspecteur général et de la direction générale. Il est contresigné par le responsable de l'unité inspectée.</p> <p>Il est toujours possible de ne pas déceler un détournement de fonds par exemple. L'appréciation sur le fonctionnement de l'agence est difficile.</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail itinérant en bureau.</p> <p>Les délais de réalisation d'une visite d'inspection, de la rédaction du rapport d'inspection sont définis par la pratique.</p> <p>Déplacements constants.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accès direct : Possible dans certaines entreprises. Recrutement (parfois sur concours) à un niveau licence et plus dans des spécialités juridiques, économiques, commerciales, ou à la sortie de grandes Écoles Commerciales. Dans une grande banque nationale, les titulaires sont d'abord inspecteurs stagiaires (1 an) puis inspecteurs auxiliaires après passage d'un second concours). Après quelques années d'expérience, ils deviennent inspecteurs adjoints, puis inspecteurs. - Accès indirect : Après une expérience professionnelle d'une dizaine d'années au moins, principalement dans les services de l'exploitation, et une formation professionnelle de niveau ITB (Institut Technique de Banque). Dans certaines entreprises exceptionnellement à partir de l'emploi de contrôleur administratif. - Connaissances particulières : <p>Comptabilité et opérations bancaires de haut niveau.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Éventail très ouvert : Sous-Directeur ou Directeur d'une agence. Inspection générale (postes très peu nombreux).</p>

contrôleur administratif

BA 82

Autres appellations	Assistant technique - Contrôleur d'inspection - Contrôleur administratif en Agence.
Définition	<i>Vérifie les opérations effectuées par une agence ou un service à partir de pièces comptables.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Toutes les banques. – Le plus souvent rattaché à une succursale ou agence importante, ou à un groupe d'agences. – Dans certaines entreprises au siège, directement rattaché à la direction générale (cf. article inspecteur).
Délimitation des activités	Diffère de l'inspecteur : – par le caractère plus restrictif de son activité qui se borne au contrôle ; – par sa spécialisation géographique et dans certains cas, sa sédentarité ; Dans certaines entreprises, peut être spécialisé par type d'activité économique (cf. article inspecteur).
Description des activités	– A partir de pièces comptables fournies par le service comptabilité et/ou informatique, le titulaire prend connaissance de la situation comptable de l'unité, vérifie les différents comptes bancaires, et la bonne application de la réglementation bancaire. – Repère et signale les anomalies ou les résultats aberrants. Ce constat peut entraîner une visite d'inspection de l'inspecteur.
Responsabilité et autonomie <ul style="list-style-type: none">• Instructions• Contrôle• Conséquences d'erreurs• Relations fonctionnelles	Le titulaire n'a pas de responsabilité hiérarchique à l'intérieur du service. Il collabore avec l'inspecteur auquel il fournit les documents comptables de l'unité à inspecter. Risque de ne pas détecter des anomalies dans la comptabilité de l'agence ; pertes possibles pour l'entreprise.
Environnement <ul style="list-style-type: none">• Milieu• Rythme• Particularités	Travail en bureau seul. Horaires réguliers. Travail essentiellement sédentaire dans certaines entreprises. Les délais de réalisation du travail ne sont pas définis ; il n'y a pas de normes de rendement. Liées aux points précédents.

Conditions d'accès

Recrutement uniquement interne après 4 ou 5 années d'expérience dans la banque.

Pas de niveau exigé puisque la promotion est interne. Généralement les titulaires possèdent au moins le BEPC.

Connaissances particulières :

Surtout comptables de niveau CAP, qui peuvent s'acquérir par la pratique et une formation bancaire complémentaire (CAP, brevet de banque). Le travail implique une bonne connaissance de toutes les procédures et de tous les comptes de la banque.

Emplois et situations accessibles

Responsabilité hiérarchique, principalement en exploitation.

Exceptionnellement inspecteur (dans certaines entreprises seulement).

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 :

O. BERTRAND
R. BIEGANSKI

Juin 1975

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 1240