

Situer sa contribution dans l'organisation de la banque - Certificat Intégration Mobilité Bancaire 2

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Spécifique : ■ **Banque, assurances et immobilier - Banque**

Cette certification est spécifique au domaine professionnel de la Banque et transverse aux différentes familles de métiers :

Force de vente : conseiller de clientèle, Chargé(e) d'accueil,

Métiers des traitements : technicien des opérations bancaires,

Fonctions support.

Code(s) NAF : **64.19Z**

Code(s) NSF : **313**

Code(s) ROME : **C1206**, **C1401**

Formacode : —

Date de création de la certification : **01/09/2018**

Mots clés : **QUALITE**, **organisation**, **environnement**, **banque**

Identification

Identifiant : **3589**

Version du : **19/07/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

■ **N/A**

Non formalisé :

■ **N/A**

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

L'objectif de la certification est de valider la capacité du collaborateur à décoder l'organisation de la banque, de son unité pour s'organiser et exercer sa mission dans une démarche de qualité de service aux clients.

La profession bancaire, représentée par l'AFB, a exprimé son souhait de proposer aux collaborateurs entrant dans la banque ou en situation de mobilité bancaire, des certificats prenant la suite du BP Banque, leur permettant de mieux s'organiser dans leurs fonctions au sein de leur unité et de mettre en œuvre la qualité de service attendue par les clients de la banque. Cette volonté s'est exprimée au travers des instances formation de l'AFB, validée par la CPNE. Quatre certifications au total sont ainsi créées, dont les contenus ont été validés par la Commission Formation.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

■ sans objet

Descriptif général des compétences constituant la certification

Repérer et différencier les grandes fonctions de la banque pour se situer au sein de son unité

en identifiant les différentes activités de la banque,

Public visé par la certification

en identifiant les acteurs(front, middle, back office), leurs rôles, périmètres, responsabilité et interactions,
en expliquant les impacts des différentes activités sur la rentabilité, sur les risques,
en situant son rôle au sein d'une organisation pour mieux interagir avec les différents acteurs,
en se positionnant au sein de son unité et en identifiant le spectre de ses activités.

Organiser son activité pour être plus efficace au sein de son unité

en identifiant les méthodes et outils d'organisation,
en mesurant leur impact sur l'activité et celle des autres acteurs,
en adaptant son organisation au flux d'activité,
en planifiant ses activités commerciales, administratives, réglementaires,
en utilisant les outils (agenda, mail, messagerie instantanée, workflows...)
en organisant et en structurant la gestion de ses données,
en manipulant avec efficacité et dans le respect des règles de l'entreprise les données et instructions confiées,
en priorisant ses actions et en optimisant son temps,
en faisant preuve de proactivité.

Mettre en œuvre la qualité au sein de son unité pour répondre aux normes de l'entreprise

en déployant les services idoines aux clients pour s'assurer de leur satisfaction,
en identifiant les éléments et actions impactant la qualité d'une prestation,
en mesurant l'impact de son activité sur la qualité du résultat fourni au client final,
en reconnaissant les situations de réclamation,
en examinant les réclamations,
en traitant les réclamations de son ressort et en orientant les autres,
en tenant compte des recommandations réglementaires et de leurs incidences.

Modalités générales

La certification est accessible après une formation de 5 jours, soit 35 heures, en face à face pédagogique incluant des travaux collectifs et interactifs.

Des équipes sont constituées dans l'objectif d'incarner les différentes activités de la banque et d'explorer les différents métiers de la banque :

Chaque équipe devra travailler sur la nature des activités, la rentabilité, les risques, la relation client, les profils collaborateurs, la mise en œuvre qualité et les choix d'organisation.

Modalités : exposés, travaux en sous-groupes, restitutions orales, ressources multimédia.

Liens avec le développement durable

Aucun

- Collaborateurs ou futurs collaborateurs de banque amenés à exercer dans les différentes familles de métiers bancaires : force de vente, métiers des traitements, fonctions support, dans le cadre d'une intégration ou d'une mobilité pour une meilleure employabilité dans l'environnement bancaire.

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Pour l'entité utilisatrice

La certification permet aux collaborateurs ne disposant pas ou peu de formation bancaire d'intégrer ce secteur, d'en comprendre les enjeux et les contraintes pour mieux exercer le poste occupé, quel que soit le secteur de la banque, réseau commercial, fonctions support ou traitements bancaires, et d'accéder rapidement à une certification reconnue par la profession.

Elle renforce l'employabilité et facilite l'évolution professionnelle des collaborateurs déjà en banque par une appropriation de leur environnement et la mise en œuvre de nouvelles organisations de travail.

Les qualifications liées à cette certification sont nécessaires dans un grand nombre de métiers de l'entreprise banque et permettent aux banques d'organiser leurs activités avec des collaborateurs acteurs au sein de leur unité, sensibilisée à la démarche qualité, formés et certifiés, interlocuteurs pertinents d'une clientèle aux besoins en constante évolution. L'intérêt de cette certification est double : pour le titulaire une meilleure employabilité et mobilité, pour les entreprises un atout dans sa politique de qualité.

Evaluation / certification

Pré-requis

Aucun.

Compétences évaluées

Toutes les compétences sont évaluées :

Repérer et de différencier les grandes fonctions de la banque pour se situer au sein de son unité.

Organiser son activité pour être plus efficace au sein de son unité.

Mettre en œuvre la qualité au sein de son unité pour répondre aux normes de l'entreprise.

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Sans objet.

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Attestation de réussite dématérialisée

Centre(s) de passage/certification

- France Métropolitaine et Outre-Mer

Plus d'informations

Statistiques

Nouvelle certification ayant vocation à remplacer les unités les plus utilisées du BP Banque.

Autres sources d'information

<http://www.cfpb.fr/formations/formation-diplomante/certificat-integration-mobilite-bancaire>