

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

Candidat en situation de handicap :

Dans le cadre du respect du règlement d'examen, tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés.

Sur conseil du référent handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adaptée.

Sur avis motivé du référent handicap le jury de certification peut décider d'exempter le candidat de certains critères d'évaluation. :

- dans la mesure où cela ne remet pas en question la capacité professionnelle globale du candidat
- si le critère au regard de la nature du handicap n'a pas vocation à s'appliquer dans la pratique professionnelle future du candidat

Ces deux critères étant cumulatifs.

L'ingénieur de certification s'engage dans la mesure du possible à élaborer des modalités d'évaluation inclusives permettant une adaptation du format. Dans le cas d'une modalité spécifique à une situation de travail, il s'engage à préciser le cadre des aménagements possibles.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>défini les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Activité 1 : Elaboration d'un diagnostic patrimonial d'un particulier et/ou d'une entreprise</p> <p>A1.1 Réalisation d'un état global sur la situation patrimoniale d'un particulier et/ou d'une entreprise</p>	<p>C1.1 Examiner une situation lacunaire d'un client, en répertoriant les éléments d'information nécessaires à l'élaboration d'études patrimoniales, en analysant la capacité d'épargne et d'endettement du client et en réalisant des entretiens de découverte en face-à-face et/ou à distance de manière à établir un état global de son patrimoine.</p>	<p><u>Etude de cas :</u></p> <p>Sur la base d'une situation patrimoniale, le candidat devra établir un diagnostic patrimonial d'un client et/ou d'une entreprise.</p>	<p>L'étude de la situation du prospect ou client prend en compte les aspects juridiques, financiers, fiscaux, protection sociale, situation professionnelle du particulier.</p> <p>Les stocks (actifs et passifs) et des flux (revenus et charges), la capacité d'épargne et d'endettement sont déterminés.</p> <p>Le profil d'investisseur du client, ses souhaits d'investissements et ses éventuelles contraintes de gestion sont bien déterminés.</p> <p>La documentation afférente nécessaire ainsi que les éléments manquants sont identifiés.</p>
<p>A1.2 Définition de la situation patrimoniale d'un client et de la</p>	<p>C1.2 Analyser la situation patrimoniale d'un client au regard de ses objectifs exprimés ou implicites, de ses besoins spécifiques et souhaits d'investissements, son profil</p>	<p><u>Etude de cas :</u></p> <p>A partir d'un dossier client, le candidat devra produire une analyse</p>	<p>Le candidat détermine les points forts et des faiblesses de la situation patrimoniale du client.</p>

faisabilité d'un projet patrimonial	d'investisseur et ses éventuelles contraintes de gestion afin de déterminer la capacité d'investissement du client.	complète de la situation patrimoniale du client et de son projet d'investissement	<p>L'analyse prend en compte les problématiques non exprimées par le client (type de protection de la famille, préparation de retraite...), la situation de transmission du patrimoine et le financement du client.</p> <p>Il détermine la préparation de la retraite et la réalisation d'un projet au regard des besoins spécifiques et souhaits d'investissement du client.</p>
	<p>C1.3 Définir la faisabilité et la rentabilité d'un projet patrimonial en évaluant les risques financiers et immobiliers éventuels et en intégrant les considérations d'investissements responsables (environnement, société et gouvernance) de manière à lui proposer un plan d'investissement intégrant ces considérations.</p>	<p><u>Etude de cas :</u></p> <p>A partir d'un cas concret d'un dossier client, le candidat devra évaluer le niveau d'intégration ESG dans le cadre de la composition du patrimoine existant et formuler des recommandations d'investissements durables le cas échéant</p>	<p>Les composantes ESG du patrimoine client sont identifiées et le candidat indique de manière structurée les possibilités d'intégrer les considérations ESG dans le cadre d'éventuels arbitrages et argumente la démarche ESG/RSE puis et à même de faire le lien avec les niveaux de rentabilité escomptés.</p> <p>Les solutions proposées sont adaptées au projet, ses besoins et prennent en compte les composantes de son patrimoine financier (finance verte..), immobilier (basse consommation, et éco-responsable) et/ou de diversification (forêt, vignes, terres agricoles).</p>

<p>Activité 2 : Définition d'une stratégie patrimoniale personnalisée</p> <p>A2.1. Mise en place d'un dispositif de veille scientifique, technique et réglementaire</p>	<p>C2.1 Elaborer un dispositif de veille scientifique, technique et réglementaire en mobilisant des méthodologies de recherche et en s'appuyant sur des outils d'analyse stratégiques afin de veiller au respect des contraintes fiscales et juridiques des investissements proposés tout en restant aligné sur les enjeux business de l'entreprise</p>	<p><u>Etude de cas :</u></p> <p>A partir d'un cas donné portant sur un projet d'investissement, le candidat doit proposer une analyse réflexive de sa méthodologie de recherche et de veille stratégique et restituer son analyse</p>	<p>La méthodologie de veille mis en place permet de suivre de manière efficace l'évolution des réglementations fiscales, les cours de marché, de l'immobilier ainsi que l'actualité économique et financière pouvant entraîner des répercussions sur le projet d'investissement</p> <p>Les recherches effectuées sur les modèles et tendances du marché couvrent un large éventail d'informations sur l'environnement et ses évolutions futures</p> <p>Les outils de veille et d'analyse utilisés sont adéquats au regard des objectifs recherchés et permettent d'étudier différents angles ou aspects du marché sur un périmètre défini</p> <p>Les différents enjeux économiques sont bien identifiés tant sur le plan technique des produits financiers à haute valeur ajoutée (OPCMV, PEZ, assurance vie...) que sur le plan juridique et fiscale et les atouts économiques potentiels du territoire sont bien répertoriés.</p>
--	---	---	---

A2.2 Classification des objectifs patrimoniaux du client	<p>C2.2 Classifier les objectifs patrimoniaux du client, en s'appuyant notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - son profil de risque et sa capacité d'endettement et d'épargne - la gamme de produits et services à disposition - l'expertise de partenaires spécialisés - l'actualité et les anticipations des marchés afférents ainsi que du contexte réglementaire <p>afin de déterminer des solutions de montage et/ou de commercialisation patrimoniales appropriées.</p>	<p><u>Etude de cas :</u></p> <p>A partir d'un dossier client, le candidat devra produire une analyse de la situation patrimoniale examinée pour spécifier les objectifs patrimoniaux du client par ordre d'importance</p>	<p>Les informations sont hiérarchisées et catégorisées en tenant compte de différents facteurs (financières, immobilières, de diversification, assurance, prévoyance).</p> <p>Le candidat fait une classification des informations collectées en fonction de leur gravité et de l'urgence des objectifs patrimoniaux et en tenant compte du profil de risque et capacité d'endettement et d'épargne du client.</p> <p>Le candidat a bien ciblé les expertises appropriées pour l'appuyer dans la détermination de solutions et le montage et/ou la commercialisation de solutions patrimoniales.</p>
	<p>C2.3 Définir une stratégie patrimoniale globale sur la base de la nature des actifs à disposition (rentabilité, coût), et des capitaux mobilisables (autofinancement et/ou crédit) et des objectifs patrimoniaux du client de manière à répondre aux objectifs patrimoniaux du client</p>	<p><u>Etude de cas :</u></p> <p>Dans le cadre d'une étude de cas portant sur un client particulier ou entreprise réel ou fictif, le candidat doit définir une stratégie patrimoniale globale</p>	<p>Le candidat fait recours à des données chiffrées pertinentes (coût des solutions, des avantages et des inconvénients de chaque solution envisagée) pour étayer sa stratégie.</p> <p>Les différentes solutions proposées sont cohérentes avec le profil de risque, le niveau de connaissances et les objectifs du client.</p> <p>Le rendement et la rentabilité escomptées des solutions envisagées sont bien déterminés.</p>

<p>A2.3 Présentation de la stratégie patrimoniale</p>	<p>C2.4 Exposer la stratégie patrimoniale construite au client ou prospect en développant un argumentaire équilibré (avantages et inconvénients) pour chaque solution proposée de manière à emporter l'adhésion du client.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>Dans le cadre d'une situation patrimoniale donnée réelle ou fictive, le candidat doit présenter sa stratégie patrimoniale au client.</p>	<p>La proposition globale est présentée avec clarté et démontre une capacité à répondre aux éventuelles objections du client.</p> <p>L'argumentaire du candidat met en lumière les avantages et les inconvénients de chacune des solutions patrimoniales constitutives la stratégie.</p> <p>Les propositions du candidat sont argumentées par des éléments chiffrés qui sous-entendent la capacité à négocier commercialement.</p>
---	--	--	--

<p>Activité 3 : Mise en œuvre de la stratégie patrimoniale</p> <p>A3.1 Accompagnement du client dans la mise en œuvre des solutions patrimoniales retenues</p>	<p>C3.1 Elaborer un plan d'accompagnement patrimonial en mobilisant les parties prenantes et les ressources nécessaires à l'initiation des opérations afférentes aux solutions retenues par le client afin d'optimiser l'accompagnement de ce dernier dans la mise en œuvre de sa stratégie patrimoniale.</p>	<p><u>Etude de cas :</u></p> <p>Dans le cadre d'une étude de cas d'un client réel ou fictif portant sur la mise en place d'un accompagnement patrimonial, le candidat doit décrire sa méthodologie de conception et produire un plan d'accompagnement personnalisé.</p>	<p>Le candidat justifie son choix des interlocuteurs externes (notaire, avocat, agent immobilier / constructeur & promoteur immobilier, courtier, société de gestion de portefeuille).</p> <p>Il justifie également son choix potentiel des interlocuteurs internes (filiale immobilière et ses experts, filiale dédiée à l'asset management et ses experts dont les gérants de portefeuille, filiale dédiée à la</p>
---	---	--	---

			<p>diversification patrimoine et ses experts, filiale dédiée à l'assurance & la prévoyance).</p> <p>Le plan d'accompagnement permet d'optimiser la réalisation des investissements patrimoniaux du client en termes de solution financières, immobilières, fiscales et de diversification.</p>
<p>A3.2 Déploiement du processus d'achat d'un bien immobilier et de mise en place d'un service de gestion de portefeuille</p>	<p>C3.2 Piloter le processus d'achat d'un bien immobilier physiques/ papier, neuf ou ancien pour le compte d'un client en identifiant des biens immobiliers correspondants à la capacité d'investissement et à la stratégie patrimoniale du client ou prospect en menant des négociations avec l'appui d'experts de manière à conclure l'investissement</p>	<p>Etude de cas :</p> <p>Sur la base d'une étude de cas d'un client fictif, le candidat doit définir une stratégie d'investissement via l'acquisition d'un ou plusieurs actifs immobiliers.</p>	<p>Le candidat propose une solution justifiée et argumentée qui prend en compte le type de bien adéquat ; en termes de : prix, rendement escompté (si usage locatif), objet de l'investissement, situation géographique, physique / papier, VEFA / ancien, nu / meublé, le financement, un éventuel cadre fiscal privilégié (capacité d'endettement & apports), ainsi que le type de détention (directe ou indirecte).</p> <p>Les solutions d'achat proposées intègrent les garanties réelles nécessaires, ainsi que les couvertures adéquates en termes d'assurance et de prévoyance.</p>

			<p>La stratégie d'investissement/ou solution d'achat intègre un rapport gagnant-gagnant entre les intérêts du client et ceux de son ou ses partenaires mobilisés dans le cadre de ces investissements immobiliers.</p>
	<p>C3.3 Conseiller le client sur des solutions de gestion de portefeuille d'actifs financiers, dans le cadre d'un mandat de gestion de portefeuille en définissant les objectifs et les modalités de cet investissement et en analysant la dynamique des marchés financiers afin d'accompagner le client dans la gestion et/ou développement de son portefeuille financier</p>	<p><u>Etude de cas :</u></p> <p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit proposer des solutions patrimoniales via le recours aux services de gestion de portefeuille.</p>	<p>Le candidat propose une solution justifiée et argumentée tenant en compte : du profil de risque du client, du profil de risque de l'investissement, de l'horizon de placement, des contraintes de gestion (critères ESG) ainsi que du type de gestion (conseillée /pilotée ou sous mandat).</p> <p>Les solutions de gestion de portefeuille proposées tiennent compte de la capacité d'épargne et du patrimoine financier déjà constitué, des contraintes de gestion éventuelles ainsi que des évolutions anticipées des marchés financiers.</p> <p>Les étapes et délais nécessaires à la mise en œuvre des solutions proposées sont bien définis et font apparaître le recours aux experts afférents.</p>

<p>Activité 4 : Développement commercial du portefeuille clients et/ou entreprise</p> <p>A4.1 Suivi des dossiers client</p>	<p>C4.1 Développer la relation client via une mise à jour des éléments de connaissance client, le suivi des évolutions réglementaires, des marchés et l'offre en termes de produits et services à disposition (interne & externe) en mettant en place un système de suivi et de reporting régulier avec le client afin de faire évoluer et/ou sécuriser le portefeuille clients</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>Sur la base d'informations sur un client fictif ou réel ayant validé la mise en œuvre d'une stratégie patrimoniale personnalisée, le candidat doit rédiger un compte rendu d'entretien de suivi de cette même stratégie au regard d'évolutions directement et indirectement liées à la situation du client</p>	<p>Le candidat propose des solutions d'actualisation de stratégie patrimoniale initiale en procédant à des arbitrages (immobilier, financier, de diversification, assurance, prévoyance).</p> <p>Le candidat établit un lien clair entre les impacts liés à l'évolution de la situation du client, de ses objectifs patrimoniaux que de celle des marchés et de la réglementation.</p> <p>Le compte rendu intègre un planning de suivi adapté au type de client (reporting, rendez-vous futurs...).</p>
<p>A4.2 Elaboration et mise en œuvre d'un plan d'actions commerciales</p>	<p>C4.2 Concevoir et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales basé sur une veille stratégique, en réalisant des actions de prospection et de promotion de l'activité conseil à la clientèle (particulier et/ou entreprise) afin de développer le portefeuille client de l'entreprise</p>	<p><u>Etude de cas :</u></p> <p>Dans le cadre d'une étude de cas portant sur un portefeuille de clients réel ou fictif, le candidat doit proposer un plan d'actions commerciales visant à développer son fonds de commerce</p>	<p>Le plan d'action commercial structuré et argumenté, intégrant : les caractéristiques de sa zone de chalandise, la concurrence (physique et en ligne), les besoins et attentes d'une clientèle patrimoniale de particuliers et/ou d'entreprises, les objectifs commerciaux alloués par sa hiérarchie.</p> <p>Le candidat expose les axes prioritaires du projet sont identifiés en établissant un planning.</p>

			<p>Évaluation correcte de l'adéquation entre les besoins et les ressources financières nécessaires au projet de développement commercial.</p> <p>Les tâches critiques sont identifiées et le risque de retard sur l'ensemble du projet est correctement évalué.</p>
A4.3 Evaluation des actions commerciales	C4.3 Evaluer le résultat des actions commerciales mises en œuvre en définissant des indicateurs de mesure en vue de contrôler la réalisation des objectifs de chiffre d'affaires et de rentabilité du portefeuille	<p><u>Etude de cas/Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>Sur la base d'un cas pratique faisant état d'une situation commerciale donnée et d'un plan d'actions commerciales validés par la hiérarchie / Direction commerciale, le candidat doit évaluer les impacts de la mise en œuvre de ces mêmes actions commerciales en construisant un tableau de bord ainsi qu'en déterminant des indicateurs de pilotage de la performance commerciale</p>	<p>Les indicateurs de mesure choisis sont mesurables et observables et permettent de visualiser l'atteinte des objectifs escomptés en termes de nombre d'entrée en relation et de produit net bancaire (PNB).</p> <p>Les indicateurs clés définis permettent de visualiser les écarts et la mise en place d'actions correctives.</p> <p>L'analyse des résultats permet de mettre en évidence les résultats du plan d'action.</p>

<p>Activité 5 : Management de projet du développement de la relation clientèle</p> <p>A5.1 Concevoir un projet d'amélioration de gestion de la relation clientèle.</p>	<p>C5.1 Concevoir un projet d'amélioration de gestion de la relation clientèle, en réalisant une veille sur les tendances et évolutions du marché en termes d'outils digitaux/ numériques et nouvelles attentes des clients, et en adoptant une démarche inclusive, afin d'améliorer le niveau de satisfaction de la clientèle.</p>	<p><u>Dossier de consulting :</u></p> <p>Dans le cadre d'une problématique rencontrée par une entreprise (banque, cabinet de gestion de patrimoine) réelle ou fictive, le candidat doit réaliser une veille et proposer un projet d'amélioration de gestion de la relation clientèle à distance</p>	<p>Le candidat identifie tant les besoins de l'entreprise (gestion de la relation clientèle à distance, rentabilité, gain de temps, maîtrise des risques...) que du client patrimonial (besoin d'autonomie, de nomadisme, de maîtrise des coûts...).</p> <p>L'ensemble des besoins est traduit en objectifs qualitatifs et quantitatifs.</p> <p>Le candidat identifie une ou plusieurs problématiques répondant à l'enjeu de gestion de la relation commerciale rencontrée par l'organisation.</p> <p>Le candidat propose des solutions et bonnes pratiques à adopter pour faciliter les interactions avec les clients en situation de handicap, et améliorer l'accessibilité des services (ex : e-mails vocaux, rendez-vous en visioconférence, autres dispositifs et adaptations selon le type de handicap...)</p> <p>Les choix d'amélioration des outils de gestion numériques proposés sont adéquates au regard du contexte et du fonctionnement de l'entreprise et des ressources dont elle dispose.</p>
---	---	--	---

<p>A5.2 Déploiement d'un projet relatif à la conduite du changement</p>	<p>C5.2. Contribuer au pilotage d'un projet transverse émanant de la direction et visant à diffuser la culture de conformité en organisant son déploiement au sein des équipes commerciales et en mobilisant des outils et méthodes adaptés à la singularité des personnes et situations (inclusion et handicap) afin de soutenir les objectifs stratégiques de l'entreprise</p>	<p><u>Dossier de consulting :</u></p> <p>Dans le cadre d'une problématique rencontrée par une entreprise réelle ou fictive, le candidat doit présenter une méthodologie de gestion de projet transverse adaptée au contexte de l'entreprise.</p>	<p>Le candidat choisit et détaille une méthodologie de projet adaptée à l'organisation et aux objectifs du projet (<i>compréhension de la mécanique et capacité de mise en œuvre, jalons de déploiement et indicateurs de suivi</i>).</p> <p>Les outils numériques et méthodes mobilisés permettent de favoriser la gestion, la diffusion et l'acculturation des équipes au projet selon les profils et besoins spécifiques des individus.</p> <p>Le plan de gestion de projet intègre les différentes contraintes et solutions quant à la diffusion d'une culture de conformité et digital et les indicateurs de mesure et de suivi sélectionnés sont cohérents par rapport au projet.</p>
<p>A5.3 Accompagnement des collaborateurs dans leur montée en compétences à travers des actions de formation et de sensibilisation</p>	<p>C5.3 Organiser et animer des sessions de formation/ ou de sensibilisation des collaborateurs en définissant les objectifs, et en élaborant les supports de présentation adaptés afin de les accompagner dans leur montée en compétences</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle :</u></p> <p>Dans le cadre d'un projet réel ou fictif, le candidat doit mettre en place une démarche de formation sur le digital et le numérique au sein d'une organisation via la rédaction en anglais d'une présentation du plan de formation afférent</p>	<p>Les objectifs et formats de sensibilisation/ formation sont clairs (structuration, format, vocabulaire pédagogique, timing).</p> <p>Les thématiques de réglementation patrimoniale, de contraintes fiscales et juridiques, numériques sont abordées.</p>

			<p>Les outils et techniques d'animation envisagées permettent une participation active des collaborateurs et la transmission des informations importantes à retenir.</p> <p>Le plan de formation intègre une évaluation tant de la formation que de ses impacts au niveau des collaborateurs en termes de plus value pour l'entreprise.</p>
--	--	--	---