

Référentiel de certification

« ITB – RESPONSABLE D'UNITE BANCAIRE »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers, les emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances y compris transversales</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
A1. Réalisation d'une veille sur les évolutions de l'environnement bancaire	C1.1 Analyser l'information au regard de son activité bancaire <u>en mettant en place une veille informationnelle, en exploitation les sources d'information fiables, afin de situer l'impact du contexte économique, réglementaire, financier et des évènements de l'actualité dans son environnement de travail.</u>	<p>Epreuve écrite individuelle</p> <p>Etude de cas à partir d'un contexte et d'une problématique professionnelle, le candidat doit produire un livrable professionnel qui s'appuiera sur les différentes étapes en lien avec les compétences à valider et les activités métiers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veille sur les évolutions de l'environnement bancaire - Déclinaison stratégique et politique bancaire - Pilotage des risques <p>Le jury évalue les compétences du candidat au vu des critères d'évaluation</p> <p>Durée : 3H</p> <p>Mise en situation :</p> <p>Mise en situation professionnelle en lien avec une problématique de pilotage de l'activité bancaire</p> <p>Travail collectif avec restitution orale et évaluation individuelle permettant de valider l'adéquation entre le livrable, la posture, l'esprit d'équipe.</p> <p>Durée de la restitution : 30 min</p>	<p>Les sources d'information économique, juridique, réglementaire, financière et les événements de l'actualité liés au secteur bancaire sont identifiées, sélectionnées et analysées.</p> <p>Par exemple, la veille permet au candidat d'appréhender l'impact d'événements nationaux ou internationaux sur l'activité.</p>
	C1.2. Evaluer l'impact des transformations organisationnelles, sociétales et les nouvelles modalités de travail sur l'activité de son unité bancaire, <u>en analysant et en intégrant des éléments de veille collectés sur ces transformations, en vue d'appliquer les orientations stratégiques.</u>		<p>Les sources d'information sur les transformations organisationnelles, sociétales et les modalités de travail sont identifiées, sélectionnées et analysées.</p> <p>Par exemple, le candidat identifie l'impact des transformations sur les entreprises du secteur bancaire et sur l'activité bancaire pour l'appliquer dans l'unité.</p>
	C1.3 Partager l'analyse de la veille informationnelle et organisationnelle <u>en communiquant avec son équipe et en s'appuyant si besoin sur des experts pour donner du sens à l'activité de l'unité.</u>		<p>Le candidat synthétise et partage la veille informationnelle et organisationnelle avec l'équipe.</p> <p>Par exemple, le candidat établit une note de synthèse des informations à diffuser à l'équipe.</p>
A2. Pilotage de la déclinaison de la stratégie et de la politique de la banque au sein de son unité.	C 2.1 Relayer la stratégie et la politique de la banque, <u>en informant l'équipe des évolutions de l'organisation, en expliquant les choix et les décisions, en incluant la politique RSE de l'entreprise, pour atteindre la performance attendue par la banque.</u>	<p>Le candidat prend connaissance et s'approprie la stratégie de la banque pour pouvoir la transmettre à l'équipe.</p> <p>Par exemple. Le candidat explicite l'impact des orientations stratégiques sur l'activité de l'unité.</p>	
	C2.2. Conduire le changement d'organisation au sein de son unité, <u>en portant les enjeux de mutation en interne, en facilitant les voies du changement et les transformations professionnelles et en expérimentant en mode incubateur pour adapter constamment le fonctionnement de l'unité dans l'organisation bancaire.</u>		<p>Le candidat pratique une démarche d'accompagnement de l'équipe dans les changements d'usages professionnels.</p> <p>Par exemple, le candidat élabore un plan d'action de conduite de changement de pratique et d'usage de l'équipe et explique les évolutions de fonctionnement de l'unité.</p>
	C2 3 Rendre compte auprès de sa hiérarchie et des comités de pilotage des projets, <u>en suivant la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise à l'aide d'indicateurs, pour informer l'organisation sur l'avancée du plan de marche, et la réalisation des missions.</u>		<p>Le candidat recueille et organise les informations relatives au suivi du plan de marche de l'unité et les communique aux instances ad hoc.</p> <p>Par exemple, le candidat prépare une intervention à des réunions de coordination d'un projet.</p>
A3. Pilotage des risques bancaires liés à l'activité de l'unité bancaire.	C3-1 Informer les collaborateurs des règles, normes et procédures bancaires à appliquer, <u>en expliquant l'intérêt de les respecter pour le client et pour la banque, afin de faire fonctionner son unité dans la conformité attendue.</u>	<p>Le candidat partage la culture de gestion du risque opérationnel auprès des équipes.</p> <p>Par exemple, le candidat présente régulièrement auprès des collaborateurs les risques opérationnels spécifiques liés à l'activité de l'unité.</p>	
	C3-2 Contrôler l'application des règles, normes, procédures bancaires, dont celles de la déontologie et des codes de bonne conduite, au sein de l'unité, <u>en s'appuyant sur les indicateurs mis à disposition, et en mettant les mesures correctives en place, afin de gérer les différents risques inhérents à l'activité de son unité.</u>	<p>Le candidat s'assure que l'équipe applique les valeurs éthiques et d'intégrité développées par l'établissement.</p> <p>Par exemple, le candidat présente aux équipes les règles de protection de la clientèle à appliquer et explique comment les mettre en œuvre.</p>	
	C3.3. Superviser les décisions de financement des projets clients <u>en faisant respecter les délégations de pouvoirs, en prenant les décisions, en étant conforme aux procédures internes pour gérer les équilibres financiers et les risques de l'unité.</u>	<p>Le candidat est garant du respect du périmètre de responsabilité des collaborateurs dans le montage de dossiers de financement.</p> <p>Par exemple, le candidat accorde des dossiers de financement dans le respect des procédures et de la réglementaire et fait des contrôles aléatoires de l'instruction des dossiers de financement.</p>	

<p>A4. Accompagnement d'un nouveau collaborateur dans sa prise de fonction</p>	<p>C4-1 Préparer l'accueil des nouveaux collaborateurs <u>en organisant leurs parcours d'intégration</u> ainsi que le suivi de ceux-ci, et en associant l'équipe, pour faciliter sa prise de fonction au service de la performance de l'entreprise.</p> <p>C4-2 <u>Accueillir le nouveau collaborateur dans l'unité, en l'introduisant auprès de l'équipe, en lui présentant son environnement professionnel et ses missions, en tenant compte d'éventuelles situations de handicap en déployant le parcours d'intégration et son suivi, pour atteindre les résultats attendus lors de la prise de poste.</u></p> <p>C4-3 <u>Suivre les étapes de l'intégration d'un collaborateur, en prévoyant des bilans périodiques, en vérifiant la compréhension du nouveau collaborateur sur ses missions et son environnement de travail, pour évaluer l'adéquation du profil du collaborateur aux attendus du poste.</u></p>	<p>Epreuve écrite individuelle</p> <p>Etude de cas à partir d'un contexte et d'une problématique professionnelle, le candidat doit produire un livrable professionnel qui s'appuiera sur les différentes étapes en lien avec les compétences à valider et les activités métiers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prise de fonction - Organisation des compétences - Evaluation des compétences <p>Le jury évalue les compétences du candidat au vu des critères d'évaluation</p> <p>Durée : 3H</p>	<p>Le candidat s'appuie sur une fiche de poste pour préparer l'accueil d'un nouveau collaborateur. Il formalise un planning de rencontres et de tâches à réaliser. Il organise l'environnement de travail. Il informe l'équipe de cette arrivée.</p> <p>Par exemple, le candidat liste les étapes préparatoires à l'établissement du parcours d'intégration du nouveau collaborateur notamment solliciter les autres services pour des prises de rendez-vous.</p> <p>Le candidat s'appuie sur le plan d'intégration pour accueillir un nouveau collaborateur en tenant compte de la situation de handicap, le cas échéant.</p> <p>Par exemple le candidat devra lister les étapes du parcours d'intégration du nouveau collaborateur et préciser ses missions.</p> <p>Le candidat s'appuie sur le bilan d'intégration pour suivre la montée en compétence d'un nouveau collaborateur.</p> <p>Par exemple, le candidat prévoit des entretiens bilatéraux régulier pour apporter du feed back et répondre à ses questions.</p>
<p>A5. Organisation des compétences des collaborateurs au service de la performance collective</p>	<p>C5.1 <u>Organiser le fonctionnement de son équipe, en décodant ses différents modes de fonctionnement et ceux de ses collaborateurs, en réalisant un état des lieux des compétences de son unité, en situant les rôles et les missions de l'équipe au sein de l'organisation et en tenant compte d'éventuelles situations de handicap pour mettre en adéquation les compétences de l'équipe avec les résultats attendus par l'organisation.</u></p> <p>C5.2. <u>Développer les compétences des collaborateurs en fonction des axes de progression, en favorisant des formats d'accompagnements multiples et des formations, en déléguant des activités, en s'assurant de la cohérence avec le plan de formation et les besoins GPEC pour rendre le collaborateur autonome dans la réalisation de ses missions.</u></p> <p>C5.3. <u>Développer la communication managériale informelle et formelle en créant des points de rencontre individuels et collectifs pour accompagner chaque collaborateur dans l'exercice de ses missions</u></p>	<p>Mise en situation :</p> <p>Mise en situation professionnelle en lien avec l'accompagnement de la montée en compétence bancaire.</p> <p>Travail collectif avec restitution orale et évaluation individuelle permettant de valider l'adéquation entre le livrable, la posture, l'esprit d'équipe.</p> <p>Durée de la restitution : 30 min</p>	<p>Le candidat construit un diagnostic humain et organisationnel de l'équipe en mesurant l'écart entre les compétences existantes et celles nécessaires pour atteindre les objectifs de l'équipe.</p> <p>Par exemple, le candidat réalise la cartographie des compétences de l'équipe à partir des informations collectées.</p> <p>Le candidat s'appuie sur le plan de développement des compétences pour permettre aux collaborateurs de remplir leurs missions.</p> <p>Par exemple, le candidat coconstruit le plan de formation avec le service des ressources humaines.</p> <p>Le candidat organise la communication au sein de l'équipe en utilisant différents formats et canaux d'échange.</p> <p>Par exemple, le candidat organise des réunions d'informations.</p>
<p>A 6. Réalisation de l'évaluation des compétences d'un collaborateur</p>	<p>C6-1 <u>Suivre au quotidien l'application des compétences en situation de travail, en vérifiant la mise en œuvre des compétences dans la réalisation de ses missions, en conduisant des entretiens formels ou informels, pour s'assurer de l'efficacité opérationnelle du collaborateur dans l'exercice de ses missions et favoriser son employabilité.</u></p> <p>C6-2 <u>Mener les entretiens d'évaluation et d'orientation professionnels règlementaires, en respectant les normes et processus en vigueur, en révisant la cartographie des compétences du collaborateur, en adoptant une posture d'évaluateur neutre et objective pour développer la GPEC au service de la stratégie de l'entreprise.</u></p>		<p>Le candidat observe la réalisation des tâches des collaborateurs au quotidien et recherche les preuves des compétences. Il réalise des feedbacks sur le travail fourni.</p> <p>Par exemple, le candidat prépare un point étape et la liste des questions à poser à un collaborateur.</p> <p>Le candidat prépare l'entretien, fait un bilan de l'activité du collaborateur et adopte une posture propice à l'échange avec le collaborateur dans le respect de la réglementation en vigueur-</p> <p>Par exemple, le candidat liste les qualités professionnelles et relationnelles propices à l'échange lors de l'évaluation d'un collaborateur.</p>

<p>A7. Pilotage des activités de l'unité bancaire</p>	<p>C7-1 Mettre en œuvre les processus métiers de son unité <u>en informant l'équipe sur leur existence et en formant l'équipe si nécessaire, en les créant si besoin afin de garantir la réalisation des activités de l'unité.</u></p> <p>C7-2 Appliquer une méthode de pilotage de la performance <u>en mettant en place des outils dont les indicateurs-clés de réalisation et de productivité de son unité pour garantir l'atteinte des résultats.</u></p> <p>C7-3 Mettre en place une démarche d'amélioration continue au sein de son unité bancaire <u>en analysant les risques éventuels de non-qualité du service client, en améliorant les processus de l'organisation de son unité dans le cadre de son périmètre et de sa responsabilité pour améliorer le développement de la qualité.</u></p>	<p>Epreuve écrite individuelle</p> <p>Etude de cas à partir d'un contexte et d'une problématique professionnelle, le candidat doit produire un livrable professionnel qui présentera qui s'appuiera sur les différentes étapes en lien avec les compétences à valider et les activités métiers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pilotage des activités - Qualité de service - Qualité de vie au travail <p>Le jury évalue les compétences du candidat au vu des critères d'évaluation</p> <p>Durée : 3H</p> <p>Mise en situation :</p> <p>Mise en situation professionnelle en lien avec une problématique de management de la performance.</p> <p>Travail collectif avec restitution orale et évaluation individuelle permettant de valider l'adéquation entre le livrable, la posture, l'esprit d'équipe.</p> <p>Durée de la restitution : 30 min</p>	<p>Le candidat utilise les processus relatifs à la réalisation des activités de l'unité pour atteindre les objectifs cibles.</p> <p>Par exemple le candidat prépare une réunion d'information sur les modalités de montage d'un dossier crédit / les circuits de validations.</p> <p>Le candidat suit la réalisation de la production de l'unité et mesure l'écart entre objectifs et résultats.</p> <p>Par exemple le candidat d'une agence bancaire utilisera le taux d'attrition de l'unité pour mener des actions de fidélisation.</p> <p>Le candidat analyse périodiquement les processus métiers de l'activité et le fonctionnement de l'unité afin de repérer les points d'amélioration à apporter. Il établit des plans d'actions en remédiation si nécessaire.</p> <p>Par exemple, le candidat liste les actions à réaliser suite à un NPS en détérioration.</p>
<p>A8. Gestion de la qualité de service</p>	<p>C8-1 Relayer les politiques de gestion de la relation client et de la qualité de service dans le contexte de l'activité de son unité bancaire, <u>en informant l'équipe des évolutions de l'organisation, en expliquant les choix et les décisions, en traitant les demandes clients, selon les normes, procédures définies par l'organisation et selon les textes réglementaires, pour développer la culture de service et la satisfaction client.</u></p> <p>C8-2 Développer la qualité de la relation client <u>en mettant en place une organisation centrée sur les besoins du client et la recherche de sa satisfaction, et en suivant les indicateurs de qualité en continu pour garantir un parcours client de qualité.</u></p> <p>C8.3. Représenter la banque au quotidien quel que soit le canal et les instances <u>en traitant les réclamations clients dans son périmètre de responsabilité et en développant un réseau externe pour garantir la réputation de la banque.</u></p>	<p>Mise en situation :</p> <p>Mise en situation professionnelle en lien avec une problématique de management de la performance.</p> <p>Travail collectif avec restitution orale et évaluation individuelle permettant de valider l'adéquation entre le livrable, la posture, l'esprit d'équipe.</p> <p>Durée de la restitution : 30 min</p>	<p>Le candidat utilise les principes clés de la culture de service détaillée par l'organisation, il les a traduits dans l'activité au quotidien et auprès de l'équipe, il est exemplaire dans la posture attendue.</p> <p>Par exemple le candidat décline dans l'unité la charte d'engagement de service de l'entreprise.</p> <p>Le candidat applique les principes clés de l'organisation centrée client pour faire vivre au client une expérience "d'enchantement".</p> <p>Par exemple, le candidat d'unité bancaire liste les actions pour réduire le temps d'attente des différents canaux de communication., notamment l'engagement de réponse sous 24h.</p> <p>Le candidat traite les réclamations client dans le respect de la réglementation et selon les engagements de l'organisation. Il développe une posture d'ambassadeur pour promouvoir l'établissement.</p> <p>Par exemple, le candidat crée ou participe à des événements pour présenter l'établissement en local.</p>
<p>A9. Pilotage de la qualité de vie au travail au sein de son unité</p>	<p>C9- 1 Décliner la politique de la banque en matière de qualité de vie au travail dans l'organisation de l'unité, <u>en étant le relais de la politique RH en matière de conditions de travail y compris toute situation de handicap, en tenant compte de l'équilibre des différents temps de vie, de la collaboration intergénérationnelle, de la diversité, pour garantir un environnement de travail conforme aux exigences réglementaires.</u></p> <p>C9-2 Prévenir les risques psychosociaux au sein de son unité, <u>en détectant les signaux faibles dans l'unité par l'observation, l'écoute et les discussions avec l'équipe, en alertant la hiérarchie sur les risques identifiés dans l'équipe, en prenant appui sur des ressources internes et externes spécialisées dans le traitement de ces risques pour rechercher l'équilibre entre la qualité de l'environnement de travail et les objectifs de performance de la banque.</u></p> <p>C9.3. Garantir la qualité de vie au travail au sein de son unité <u>en appliquant avec ses collaborateurs la réciprocité des attentions, en créant de la proximité au sein de l'équipe et en renforçant les liens entre les unités pour mobiliser le collectif au service de la qualité.</u></p>		<p>Le candidat veille à l'équilibre des temps de vie (vie privée/vie professionnel) et s'assure d'un environnement de travail adapté à toutes les situations.</p> <p>Par exemple le candidat met en place une charte des règles de fonctionnement concernant des réunions dans l'unité.</p> <p>Le candidat prend en compte les facteurs de risques professionnels, il connaît les process à actionner en cas de survenance de risques et développe une posture de lanceur d'alerte.</p> <p>Par exemple le candidat prévoit une réunion d'information auprès de l'équipe pour donner les interlocuteurs et les numéros à connaître de la cellule de prévention des risques</p> <p>Le candidat prend soin des collaborateurs et recherche une grande qualité relationnelle en valorisant le bien-être, la coopération et la collaboration dans l'équipe par sa posture de manager constructive.</p> <p>Par exemple, le candidat prévoit des actions concrètes pour améliorer l'engagement de l'équipe notamment comme le traitement des irritants collaborateurs.</p>

<p>A10. Accompagnement managérial du collectif au service de la stratégie</p>	<p>C10-1 Organiser les activités de son unité bancaire, en <u>définissant les critères de performance dans la réalisation des objectifs, en analysant les missions et en construisant le plan de charge de l'équipe, pour déterminer les moyens à mettre en œuvre au service des résultats attendus.</u></p> <p>C10-2 Gérer les activités de l'équipe, en les planifiant, en gérant les priorités et les urgences au quotidien, en coordonnant et suivant la réalisation des objectifs individuels et collectifs, <u>pour garantir la prise en charge des activités et l'efficacité opérationnelle.</u></p> <p>C10.3 Réaliser des actions de communication managériale informelle et formelle, <u>en créant des points de rencontre pour accompagner ses collaborateurs dans l'exercice de leurs missions.</u></p>	<p>Epreuve écrite individuelle</p> <p>·</p> <p>Etude de cas à partir d'un contexte et d'une problématique professionnelle, le candidat doit produire un livrable professionnel qui présentera qui s'appuiera sur les différentes étapes en lien avec les compétences à valider et les activités métiers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manager le collectif - Conduite de l'équipe - Motivation de l'équipe <p>Le jury évalue les compétences du candidat au vu des critères d'évaluation</p>	<p>Le candidat gère les ressources en fonction des livrables attendus et de la configuration de l'équipe.</p> <p>Par exemple, Le candidat peut lister les tâches à effectuer en vue de les répartir et apprécie le temps de travail sur celles-ci.</p> <p>Le candidat rythme dans le temps la réalisation des tâches en tenant compte des délais, des moyens et des objectifs. Il hiérarchise les tâches. Il assure le reporting d'activité. Il coordonne les membres de l'équipe en favorisant la collaboration. Il sait résoudre les difficultés et obstacles. Il prévient et en remédie aux dysfonctionnements.</p> <p>Par exemple, le candidat répartit une liste de tâches hebdomadaires, comme la planification des plages d'appels clients, les classant selon les degrés d'urgent et d'importance.</p> <p>Le candidat construit avec l'équipe des rituels de rencontre régulier. Il gère l'humain, les tensions et conflits internes, les personnalités difficiles, expliquer les « pourquoi », clarifier les enjeux communs.</p> <p>Par exemple, le candidat définit avec l'équipe une organisation des flux de communications dans et hors l'équipe. Il dialogue individuellement et collectivement avec l'équipe au quotidien en utilisant les différents styles de management situationnel.</p>
<p>A11. Conduite de l'équipe au service de la performance collective de l'organisation</p>	<p>C11-1 Animer l'équipe en partageant l'information et les décisions de l'entreprise, <u>en favorisant le partage de bonnes pratiques, en ajustant si besoin les plans d'actions pour atteindre les objectifs fixés.</u></p> <p>C11-2 Superviser les activités de l'équipe, <u>en négociant les objectifs de l'équipe avec la direction, en prenant des décisions opérationnelles en lien avec la stratégie de l'entreprise, pour garantir la productivité et la qualité de la production de l'équipe...</u></p> <p>C11-3 Gérer les interactions relationnelles avec et au sein de l'équipe <u>en régulant les tensions et conflits, en développant l'excellence relationnelle, en faisant preuve de leadership pour instaurer un climat propice à la performance collective.</u></p> <p>C11-4 Gérer les équipes <u>en tenant compte de la diversité et des situations de handicap dans l'objectif de créer un environnement de travail inclusif et une cohésion d'équipe.</u></p>	<p>Durée : 3H</p> <p>Mise en situation :</p> <p>Mise en situation professionnelle en lien avec une problématique d'animation d'une équipe dans sa diversité</p> <p><i>Travail collectif avec restitution orale et évaluation individuelle permettant de valider l'adéquation entre le livrable, la posture, l'esprit d'équipe.</i></p> <p>Durée de la restitution : 30 min</p>	<p>Le candidat explicite, ce qu'on attend de l'équipe, transmet les décisions stratégiques de la direction, expose les valeurs de l'entreprise, de l'équipe, les siennes. Il assure le lien entre la direction et les équipes (Porte-parole, ambassadeur).</p> <p>Par exemple, le candidat anime l'équipe dans les différentes phases du projet : lancement, suivi et fin de projet.</p> <p>Le candidat utilise une méthodologie lui permettant de faire des choix simples ou complexes. Il dialogue avec la direction en recherchant les bénéfices mutuels, en trouvant un accord consensuel tout en préservant des objectifs et ambitions réalistes.</p> <p>Par exemple, le candidat sélectionne des critères de décisions pour arrêter des positions explicites et transparentes sur les modalités de production de l'équipe.</p> <p>Le candidat utilise des capacités de convictions et d'influence pour dépasser les situations de crises et favoriser les relations interpersonnelles. Il transforme les tensions en source de progrès.</p> <p>Par exemple, suite à un dysfonctionnement dans un process métiers, le candidat analyse la situation et construit un plan d'action pour résoudre le conflit dans l'équipe.</p> <p>Le candidat met en place un environnement où chacun se sent respecté et valorisé, où les idées et les contributions de tous sont prises en compte. Des synergies entre les membres de l'équipe sont favorisées.</p> <p>Par exemple, le candidat applique la charte d'engagement de l'établissement sur l'inclusion.</p>
<p>A12. Motivation d'une équipe au service des missions de l'unité</p>	<p>C12-1 Manager par la confiance <u>en donnant du feedback, en reconnaissant les compétences de chacun, en créant des moments de convivialité pour développer l'implication et le professionnalisme des collaborateurs.</u></p> <p>C12-2 Fédérer l'équipe <u>en partageant une vision commune et utilisant le mode de fonctionnement de travail coopératif et collaboratif, pour favoriser la réussite des missions de l'équipe.</u></p> <p>C12-3 Manager la diversité <u>en tenant compte des leviers de motivations propres à chacun, en additionnant les compétences individuelles pour développer la performance collective.</u></p>		<p>Le candidat partage les valeurs de respect, en donnant des signes de reconnaissance. Il régule et facilite les relations dans l'équipe par la coordination et la coopération.</p> <p>Par exemple, le candidat félicite les collaborateurs en cas de succès et célèbre les réussites par des actions concrètes et spécifiques (par exemple organisation d'un événement...)</p> <p>Le candidat utilise des techniques d'intelligence collective, notamment en organisant une séance de créativité, pour trouver des solutions et mobiliser l'équipe autour d'un but commun.</p> <p>Par exemple, le candidat suscite l'adhésion des membres de l'équipe en travaillant une raison d'être.</p> <p>Le candidat fait en sorte de satisfaire les besoins de chaque membre de l'équipe tout en répondant à l'exigence de performance collective attendue par l'entreprise.</p> <p>Par exemple, le candidat adapte son style de management au degré d'autonomie du collaborateur.</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Épreuve orale transversale aux 4 blocs :

Une épreuve transversale sous la forme d'un Grand Oral est organisée lorsque le candidat a suivi l'ensemble de la formation des 4 blocs

Le candidat tire au sort deux sujets et en choisit un.

Les sujets sont :

- Transversaux pour réfléchir et balayer les 4 univers étudiés
- En adéquation avec le marché, la profession et d'actualités (contextualisations de problématiques générales vécues)

Durée de l'oral 60 min dont :

Le candidat prépare le sujet choisi durant 30 min, en salle surveillée.

Le candidat, au regard des compétences travaillées dans la formation, aura 30 min devant un jury dont :

- 10 mn de traitement de la problématique choisie et présentation de ses préconisations
- 20 mn d'échange avec le jury ou il répondra aux questions du jury sur sa présentation et plus largement sur l'ensemble des notions abordées dans le parcours ITB

Le jury :

- Est composé de 3 membres dont au moins deux professionnels
- Évaluera la prestation orale du candidat selon les critères d'évaluation fournis

Liste des blocs de compétences :

- **Bloc 1** : « Piloter l'activité bancaire en maîtrisant les risques de son entreprise dans un environnement en mutation » (Activité 1 à 3)
- **Bloc 2** : « Accompagner la montée en compétences pour conduire la transformation » (Activité 4 à 6)
- **Bloc 3** : « Manager la performance au service de la satisfaction client » (Activité 7 à 9)
- **Bloc 4** : « Animer une équipe dans sa diversité au service de la performance » (Activité 10 à 12)

Les conditions de certification sont les suivantes :

- Un bloc de compétences est validé lorsque la note obtenue est supérieure ou égale à 10/20 ;
- La certification professionnelle est obtenue sous trois conditions :
 - 01| Tous les blocs de compétences ont été validés,
 - 02| La note du Grand Oral est supérieure ou égale à 8/20,
 - 03| La moyenne générale des 4 blocs + GO est supérieure ou égale à 10/20 après application des coefficients (coefficient 1 pour chaque bloc, coefficient 2 pour le GO).

Candidat en situation de handicap : Dans le cadre du respect du règlement d'examen et avec l'accord du certificateur, tout candidat peut saisir le référent handicap de l'organisme de formation 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 de l'organisme de formation, dans le respect des spécifications du référentiel et après accord du certificateur, le format de la modalité pourra être adaptée. Sur avis motivé du référent handicap de l'organisme de formation et accord du certificateur, 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.