

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 :

Le certificateur met en œuvre une politique inclusive à tout moment du processus de certification.

A ce titre, tout candidat potentiel à la certification est informé des modalités de saisine du référent handicap ainsi que ses coordonnées. Ces éléments sont disponibles par tout moyen dès la prise d'information et jusqu'à la fin du processus de certification.

Un candidat à la certification peut ainsi, à tout moment, saisir le référent d'une situation de handicap permanent ou temporaire. Ce dernier détermine avec le candidat, sur la base des documents justifiant sa situation, les modalités de mise en œuvre (démarche de reconnaissance du handicap à réaliser, identification des moyens matériels et humains...) permettant des aménagements adaptés :

- Durant la période de montée en compétences, en dehors même des épreuves certificatives ;
- Pour le passage des épreuves certificatives.

Le référent handicap émet ses recommandations motivées auprès du certificateur dans le respect des principes de confidentialité et de la protection des données sensibles relatives au candidat concerné.

Le certificateur peut alors décider de :

- Mettre en place tout aménagement nécessaire (matériel et humain), dans le respect du processus d'évaluation des compétences professionnelles des candidats
- Exempter un candidat de certains critères d'évaluation à condition que cette exemption ne remette pas en cause la capacité professionnelle présente et future du candidat.

| REFERENTIEL D'ACTIVITES<br><i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>  | REFERENTIEL DE COMPETENCES<br><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>   | REFERENTIEL D'ÉVALUATION<br><i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>  |  |
|---|--|---|--|
|   |  | MODALITÉS D'ÉVALUATION  | CRITÈRES D'ÉVALUATION  |
| <p><b>A : Gérer la relation client en banque assurance</b></p> <p>A1_Accueil et prise en charge de la clientèle en face à face ou en distanciel (tous canaux)</p> | <p>C1. <b>Prendre en charge</b> la clientèle de manière efficiente pour créer un climat de confiance ;</p> <p>C2. <b>Adapter la prise en charge des clients en situation de handicap</b> pour le mettre en situation favorable d'échange ;</p> <p>C3. <b>Définir la convention de relation</b> pour définir le canal de communication à privilégier avec le client et tenir compte de sa situation de handicap le cas échéant ;</p> <p>C4. <b>Adopter une communication bienveillante</b> adaptée aux canaux de communication utilisés pour favoriser l'échange.</p> | <p><b>Mise en situation professionnelle simulée d'entretien clientèle ;</b></p> <p>A partir d'une situation donnée d'un (client/ prospect), le candidat devra mener un entretien (en face à face, ou distanciel) pour qualifier le client et ses besoins, répondre à ses interrogations (produits / services), traiter ses réclamations en respectant les délégations octroyées par sa direction.</p> <p>L'épreuve est individuelle, basée sur un entretien oral réalisé devant un jury d'évaluation.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les phases de l'entretien d'accueil sont respectées (accroche, découverte et identification) ;</li> <li>▪ Le candidat s'adapte aux particularités du client (déficience, handicap, autres) lors de prise en charge ;</li> <li>▪ Les règles de courtoisie sont utilisées de manière systématique (quel que soit l'outil de mise en relation) et sont conformes aux usages du secteur banque-assurance ;</li> <li>▪ L'échange et empathique, le discours clair et limpide ;</li> <li>▪ Le vocabulaire utilisé est professionnel et adapté au moyen de communication utilisé et, le cas échéant, aux particularités du client (handicap).</li> </ul> |
| <p>A2_Recueil de la situation d'un client et de ses projets</p>   | <p>C5. <b>Utiliser la méthode du questionnement</b> pour recueillir les informations relatives à la situation d'un client (financière, professionnelle, personnelles) ;</p> <p>C6. <b>Mettre en place une écoute active</b> pour comprendre la demande d'un client.</p> <p>C7. <b>Recueillir les documents</b> nécessaires à la bonne connaissance et identification d'un client (CNI, Impôts, justificatifs...) pour compléter dossier client (KYC) et respecter les règles de vigilances.</p>  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le questionnement utilise des questions ouvertes et fermées (66%/33%) ;</li> <li>▪ L'écoute active est démontrée par la reformulation ;</li> <li>▪ La demande du client est identifiée et validée par le client.</li> <li>▪ Les informations recueillies sont suffisantes pour permettre la compréhension de la situation client ;</li> <li>▪ Les informations et documents recueillies permettent l'actualisation du dossier client.</li> </ul>  |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES<br><i>Descrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i> | REFERENTIEL DE COMPETENCES<br><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>  | REFERENTIEL D'EVALUATION<br><i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>  |  |
|---|---|---|--|
|   |   | MODALITÉS D'ÉVALUATION  | CRITÈRES D'ÉVALUATION  |
| A3_ Informations et conseils clients  | <p>C8. <b>Répondre de manière pertinente aux interrogations / réclamations</b> d'un client en fonction des délégations octroyées et, le cas échéant, l'orienter vers un interlocuteur interne spécialisé ;</p> <p>C9. <b>Conseiller les clients</b> dans les domaines du droit et obligation afin de répondre aux exigences de conformité ;</p> <p>C10. <b>Fournir au client l'ensemble des informations</b> utiles à sa bonne compréhension pour garantir le devoir de conseil et assurer la symétrie des informations.</p>  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La réponse apportée permet de solutionner, orienter le client ;</li> <li>▪ Une méthode de traitement des réclamations est employée ;</li> <li>▪ Les réclamations sont tempérées ;</li> <li>▪ La bonne compréhension du client est vérifiée et le risque mesuré.</li> </ul>  |
| <p><b>B : Développer l'activité commerciale en banque assurance</b></p> <p>A4_ Diagnostic de la situation d'un client</p>   | <p>C11. <b>Etablir le diagnostic</b> de la situation d'un client (matrimoniale, patrimoniale, fiscale) pour identifier ses besoins en termes d'équipement ;</p> <p>C12. <b>Analyser les critères financiers d'un client</b> (ressources et charges) pour définir son endettement, sa capacité de remboursement ou d'épargne ;</p> <p>C13. <b>Identifier les solutions</b> permettant de répondre aux intérêts d'un client en fonction de ses besoins et de sa situation ;</p> <p>C14. <b>Adapter les solutions</b> aux particularités (handicap) et profil risque d'un client pour veiller à sa protection.</p> | <p><b>Etude de cas</b></p> <p>Pour un client donné, le candidat devra analyser la situation financière, assurantielle et patrimoniale pour préparer un entretien de vente. Pour cela, il devra présélectionner les produits et services répondant aux besoins du client et préparer une présentation des composantes et caractéristiques des produits / services en tenant compte des impacts réglementaires et patrimoniaux.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le diagnostic de la situation client est exhaustif</li> <li>• La Tranche Marginale d'Imposition (TMI) est connue ou calculée ;</li> <li>• L'épargne disponible est évaluée en fonction des ressources et du reste à vivre ;</li> <li>• L'endettement est mesuré ;</li> <li>• Les solutions identifiées sont en adéquation avec le diagnostic (besoins, situation et spécificités du client) ;</li> <li>• Les impacts des solutions sur la situation du client sont mesurés (fiscalité, endettement) ;</li> <li>• Les garanties de financement sont maîtrisées.</li> </ul> |
| A5_ Proposition de solutions (produits ou services) adaptées à un diagnostic  | C15. <b>Sélectionner les produits</b> (épargne, assurance, financement) / <b>services</b> en fonction de l'offre entreprise   | L'évaluation est basée sur un rapport écrit, individuel.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les produits sélectionnés répondent aux besoins et spécificités du client (dont PSH);</li> </ul>  |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES<br><i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i> | REFERENTIEL DE COMPETENCES<br><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>  | REFERENTIEL D'EVALUATION<br><i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>  |   |
|--|---|---|---|
|  |   | MODALITÉS D'ÉVALUATION  | CRITÈRES D'ÉVALUATION   |
|  | <p>pour répondre aux besoins, aux intérêts et spécificités du client ;</p> <p>C16. <b>Préparer un argumentaire</b> présentant les avantages d'une solution et ses contreparties pour informer le client et respecter le devoir de conseil ;</p> <p>C17. <b>Définir les garanties</b> à adosser à un financement pour respecter la politique des risques de l'entreprise.</p>  | <p><b>Mise en situation professionnelle simulée d'entretien clientèle</b> (en face à face ou distanciel) ;</p> <p>Le candidat devra recevoir le client pour lui proposer des solutions (produits ou services) adaptées à sa situation dans l'objectif de finaliser une vente.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les caractéristiques et composantes de l'offre produits sont connues et utilisées de manière appropriée ;</li> <li>• Les avantages et contreparties des produits sont définis et exhaustifs ;</li> <li>• L'argumentaire proposé respecte la réglementation ;</li> <li>• Les garanties de financement permettent de minimiser les risques de l'entreprise.</li> </ul>   |
| A6_Contractualisation d'une vente de produits / services   | <p>C18. <b>Présenter et argumenter</b> les solutions proposées pour obtenir la compréhension et l'adhésion d'un client ;</p> <p>C19. <b>Répondre aux objections</b> d'un client pour le rassurer et conforter une proposition ;</p> <p>C20. <b>Négocier les contreparties commerciales</b> pour favoriser une relation réciproque gagnant -gagnant ;</p> <p>C21. <b>Contractualiser les ventes</b> dans le respect de la législation et des règles de la dématérialisation en garantissant les process et la bonne fin de l'acte de vente ;</p> <p>C22. <b>Finaliser une vente</b> (produit ou service) en s'assurant de l'acceptation du client ;</p> <p>C23. <b>Clôturer un entretien</b> en validant la satisfaction du client afin de favoriser la recommandation ;</p> | <p>L'épreuve est individuelle, basée sur un entretien oral réalisé devant un jury d'évaluation.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La présentation des solutions est explicite et adaptée à la typologie du client ;</li> <li>▪ L'argumentation utilisée est structurée, claire et respecte le devoir de conseil ;</li> <li>▪ Les objections sont traitées avec une méthodologie désignée ;</li> <li>▪ La négociation permet l'atteinte des objectifs fixés et la satisfaction du client ;</li> <li>▪ Le processus de ventes est respecté (RGPD) et répond au besoin du client ;</li> <li>▪ L'acceptation de la vente et la contractualisation sont effectives ;</li> <li>▪ La clôture de l'entretien intègre la recommandation.</li> </ul> |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES<br><i>Descrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>   | REFERENTIEL DE COMPETENCES<br><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>  | REFERENTIEL D'EVALUATION<br><i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>   |  |
|---|---|--|--|
|   |   | MODALITÉS D'ÉVALUATION   | CRITÈRES D'ÉVALUATION  |
| <b>C : Gérer son portefeuille dans un environnement réglementé et éco-responsable en banque assurance</b><br><br>A7_ Exploitation et animation d'un portefeuille client | C24. <b>Analyser un portefeuille</b> client via les données (CRM, ERP), pour identifier les besoins potentiels des clients en fonction de ses équipements et ses événements de vie ;<br>C25. <b>Construire un plan d'action commercial</b> pour générer des contacts et démarcher de nouveaux clients ;<br>C26. <b>Mettre en place une action commerciale</b> pour répondre aux objectifs de l'entreprise ;<br>C27. <b>Reporter</b> ses activités auprès de sa direction pour l'informer de l'évolution de son portefeuille et de ses actifs. | <b>Etude de cas</b><br><br>A partir de l'analyse d'un portefeuille client donné, le candidat devra déterminer un plan d'action commercial permettant de développer son portefeuille et gérer les risques clients.<br><br>L'évaluation est individuelle, basée sur la rédaction d'un reporting à destination de sa direction présentant le plan d'action commercial, l'analyse des risques-clients et les préconisations de solutions | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients sont segmentés en fonction de critères choisis (équipements, épargne, crédits, assurances) ;</li> <li>• Les besoins du client sont catégorisés et priorisés en fonction de sa situation (matrimoniale, patrimoniale) ;</li> <li>• Les opportunités commerciales identifiées sont hiérarchisées en fonction de la politique commerciale de l'entreprise ;</li> <li>• L'action commerciale est détaillée et temporalisée dans un plan d'action.</li> <li>• Le reporting est présenté de manière claire et synthétique et permet le suivi des actions commerciales et de l'évolution du portefeuille.</li> </ul> |
| A8_Pilotage des risques client dans un environnement réglementé   | C28. <b>Détecter et évaluer les risques</b> d'une situation financière conjoncturelle pour prendre les décisions appropriées dans l'intérêt des parties prenantes (entreprise – client) ;<br>C29. <b>Analyser la situation risque-client</b> de manière structurelle pour en qualifier la gravité ;<br>C30. <b>Identifier les solutions</b> à proposer pour maîtriser ou sortir du risque ;<br>C31. <b>Appliquer les procédures d'alerte</b> appropriées aux risques détectés.  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les situations à risque sont identifiées et hiérarchisées ;</li> <li>▪ Les décisions prises pour gérer les risques sont argumentées et respectent la réglementation ;</li> <li>▪ Le moyen de contact client est approprié à la gravité du risque (mail, courrier, sms, appel) ;</li> <li>▪ L'alerte est proportionnelle aux risques (hiérarchies, TRACFIN, autres)</li> </ul>   |

| REFERENTIEL D'ACTIVITES<br><i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i> | REFERENTIEL DE COMPETENCES<br><i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>   | REFERENTIEL D'EVALUATION<br><i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>  |  |
|--|--|---|--|
|  |  | MODALITÉS D'ÉVALUATION  | CRITÈRES D'ÉVALUATION  |
| A9_Veille des dispositifs réglementaires, RSE/DD impactant les pratiques en banque - assurance                             | <p>C32. <b>Mettre en place une veille</b> pour connaître les évolutions de la réglementation et du droit en banque assurance ;</p> <p>C33. <b>Identifier les évolutions réglementaires</b> impactantes pour adapter ses pratiques métiers ;</p> <p>C34. <b>Identifier et qualifier les enjeux et les risques</b> environnementaux, économiques, sociaux dans le secteur de la banque assurance pour répondre aux évolutions des attendus sociétales.</p> | <p><b>Mémoire Professionnel</b></p> <p>A partir d'une problématique sur la réglementation et les risques en banque et assurance, le candidat devra mobiliser ses connaissances pour analyser les conséquences et impacts sur les pratiques métiers. Cette analyse devra intégrer les aspects RSE / DD et émettre des préconisations concernant la relation client.</p> <p>L'évaluation est basée sur un travail individuel écrit et une présentation orale.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les informations collectées sont fiables et actualisées.</li> <li>• Les évolutions réglementaires sont connues et leurs impacts métiers identifiés et explicités</li> <li>• L'analyse RSE/DD est effectuée sur au moins 2 des risques suivants (investissements, climatiques, transition, financement éthique, solidaire).</li> </ul> |