

## 5 - REFERENTIELS

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. »

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>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 1 : Analyser et développer un portefeuille de clients professionnels			
<b>A1.1 Identification et prévention des risques liés à la situation d'un client professionnel</b> - examen des documents fournis par le client - examen du portefeuille de clients professionnels - utilisation des indicateurs de risques - identification des risques techniques, juridiques, fiscaux, sociaux, économiques et financiers. - analyse des risques - mise en relation des risques avec les particularités de la clientèle - détermination de l'impact des risques sur la situation financière du client - découverte du client - priorisation des actions en fonction des risques	C1. Utiliser les indicateurs de risques techniques, environnementaux, juridiques, fiscaux, sociaux, économiques et financiers tels que modélisés par son établissement bancaire ainsi que ses connaissances de la clientèle professionnelle, en vue d'identifier les risques liés à la situation d'un client professionnel et de segmenter son portefeuille par niveaux de risques.	E1 : Mise en situation professionnelle (durée de 1h30) Les candidats à la certification répondent à une problématique sur l'analyse de risque et l'analyse de la performance des clients d'un portefeuille de clients professionnels. Ils réfléchissent aux méthodes d'actions de développement interne et externe d'un portefeuille de clients professionnels.	C1. Précision dans l'identification des risques - La méthodologie du repérage est explicite et cohérente - Les différentes catégories de risque sont traitées - La classification des risques est cohérente - L'échelle d'occurrence et de gravité est cohérente et justifiée.
	C2. Mener une analyse approfondie des risques identifiés notamment ceux liés au statut de micro entreprise, afin de déterminer leur impact à moyen et long terme sur la situation économique et financière du client.		C2. Précision de l'analyse approfondie des risques et des dispositifs de prévention - La méthodologie d'analyse est explicite et cohérente - Les différentes catégories de risques sont traitées - L'étude des impacts financiers est complète et justifiée.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- mise en place des dispositifs de prévention des risques, notamment de surendettement</li> <li>- mise en place des dispositifs de lutte contre le financement d'activités illégales conformément à la réglementation et à la politique d'octroi de la banque</li> <li>- mise en place des dispositifs de lutte contre la corruption conformément à la réglementation</li> </ul>	<p>C3. Adapter les priorités d'action à l'analyse de risques, en lien avec le client professionnel pour mettre en place les dispositifs de prévention appropriés (notamment contre le risque de surendettement et le financement d'activités illégales).</p>		<p>C3. Plan de prévention :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan de prévention des risques est explicite et cohérent</li> <li>- Les dispositifs de prévention proposés sont pertinents au regard des risques identifiés</li> <li>- Le plan de prévention présente les ratios d'analyse de l'activité et de la rentabilité de la structure financière</li> <li>- Le plan met en évidence la capacité de financement de l'entreprise</li> </ul>
	<p>C4. Contrôler les informations et les justificatifs réglementaires d'un client professionnel pour s'assurer de la complétude du dossier à partir duquel sera fondée l'analyse de la situation du client et des risques.</p>		<p>C4. Complétude du recueil des informations et justificatifs réglementaires concernant un client professionnel :</p> <p>Sur le ou les associés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identité</li> <li>- Domicile</li> <li>- Activité</li> <li>- Revenu</li> <li>- Patrimoine</li> </ul> <p>Sur l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liasses fiscales</li> <li>- KBIS récent</li> <li>- Extraits de compte des banques partenaires</li> </ul>
	<p>C5. Surveiller les opérations bancaires d'un client professionnel en suivant l'activité du compte pour détecter les opérations suspectes.</p>		<p>C5. Détection des opérations suspectes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Montant élevé</li> <li>- Somme ronde</li> <li>- Provenance inhabituelle</li> <li>- Violation d'une mesure d'embargo</li> <li>- Relation avec une personne faisant l'objet d'un gel des avoirs</li> <li>- ...</li> </ul>

	C6. Déclarer à Tracfin toute opération susceptible de constituer une opération de blanchiment ou de financement d'activité illégales en respectant les attendus d'une déclaration Tracfin pour déclencher une enquête		C6. Respect des attendus d'une déclaration Tracfin : - identification des personnes concernées - identification des opérations suspectes - origine et destination des fonds - justification des opérations - exposé du soupçon (justifié et documenté)
<b>A1.2 Analyse de la situation du client.</b> - collecte des informations utiles et réglementaires sur ses clients - lecture de la documentation fournie par le client - analyse technique, juridique, fiscale et sociale, économique et financière - examen des documents fournis par le client - préparation de l'entretien commercial - échange/relation avec le client - complément de l'analyse - lecture de réglementation associée au statut de micro-entreprise	C7. Inventorier les informations utiles et réglementaires sur ses clients professionnels, concernant leurs micro-entreprises en vue d'assurer un suivi technique et commercial de la relation.		C7. Exhaustivité de la collecte d'informations - La méthodologie de collecte des informations est explicitée et pertinente - Les informations collectées sont exactes, à jour et complètes - Les situations d'entreprise et patrimoniale sont distinguées et correctement adressées - La mise en forme des informations à l'intention des clients est claire et d'un abord aisé
	C8. Mener une analyse technique, juridique, fiscale et sociale d'un client professionnel à partir des documents fournis par le client et disponibles et en prenant en compte les spécificités de ce public, en vue de préparer la conduite efficace d'un entretien commercial.		C8. Exactitude de l'analyse d'un dossier client - La méthodologie d'analyse est explicite et cohérente - Les aspects techniques, juridiques, fiscaux et sociaux sont traités - Les données et ratios présentés sur la situation juridique, fiscale, sociale, économique et financière du professionnel sont représentatifs de la situation de l'entreprise - L'analyse des données et ratios est impartiale et non-orientée - l'entretien prévoit une méthode adaptée aux éventuels handicaps

	<p>C9. Compléter l'analyse technique, juridique, fiscale et sociale d'une entreprise lors de l'entretien avec le client professionnel, par des questions appropriées, dans le but d'initier une relation contractuelle sincère et durable.</p>		<p>C9. Exhaustivité de l'analyse :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions posées en entretien sont pertinentes</li> <li>- Le rapport d'analyse est clair et complet</li> <li>- Les conclusions du rapport sont exactes</li> <li>- L'analyse présente l'éligibilité du dossier de financement aux critères de financement de l'établissement bancaire et conforme à la réglementation de protection du consommateur et de lutte contre le surendettement</li> <li>- L'analyse du fonctionnement des comptes bancaires est réalisée</li> <li>- L'analyse des risques liés à l'entreprise et à ses dirigeants est réalisée</li> <li>- L'analyse financière de l'entreprise est réalisée</li> </ul>
<p><b>A1.3 Développement du portefeuille de clients professionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identification des besoins d'un client professionnel</li> <li>- réalisation d'une liste des besoins de la microentreprise du client</li> <li>- évaluation des couts pour chaque besoin.</li> <li>- recherche de solutions appropriées</li> <li>- recherche des potentiels clients</li> <li>- segmentation de la cible au regard de l'importance de son activité</li> </ul>	<p>C10. Déterminer la liste des besoins explicites ou implicites de l'entreprise du client, en échangeant avec lui, pour définir des priorités d'action.</p>		<p>C10. Précision de l'étude des besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le diagnostic de l'équipement de l'entreprise et de ses dirigeants est réalisés</li> <li>- Les demandes du client sont clairement énoncées</li> <li>- Les besoins implicites du client sont mis en évidence et correctement justifiés</li> <li>- Les priorités d'action sont cohérentes</li> </ul>
	<p>C11. Définir les prospects potentiels de sa zone de proximité, en segmentant la cible par importance de l'activité, en vue de préparer une action commerciale correspondant aux objectifs de son établissement bancaire.</p>		<p>C11. Précision de la cible de clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La méthodologie d'identification des prospects est cohérente et complète. Elle établit le montant et la nature des flux à capter, des besoins de financements des investissements, des besoins d'épargne de l'entreprise et de ses dirigeants, des besoins d'assurances et de prévoyance (notamment en termes d'incapacité), des besoins "double relation" (patrimoniaux, immobiliers, assurance vie...)</li> <li>- La segmentation de la cible est argumentée et justifiée</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs de la banque sont bien pris en compte</li> <li>- La cible est inclusive et non-discriminatoire, notamment concernant les personnes en situation de handicap (conformément aux directives de l'ACPR sur l'inclusion bancaire)</li> </ul>
	<p>C12. Recueillir toutes informations utiles sur les prospects identifiés, en utilisant les informations juridiques et commerciales disponibles, en vue d'évaluer les possibilités d'établir une relation contractuelle profitable à son établissement bancaire.</p>	<p>C12. Qualité de la collecte d'informations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les sources d'information sont pertinentes et justifiées</li> <li>- Aucune information discriminante, notamment en matière de handicap, n'est recueillie ou prise en compte</li> <li>- Les données juridiques sont complètes et à jour</li> <li>- L'information commerciale est précise et correctement interprétée, conformément au devoir de conseil, d'information et de protection du consommateur</li> </ul>

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

Bloc 2 : Construire une proposition commerciale en lien avec les acteurs du réseau bancaire			
<b>A2.1. Analyse et gestion de la performance</b> - identification des indicateurs de performance - utilisation des indicateurs identifiés - gestion du portefeuille client - présentation du résultat d'un portefeuille	C13. Utiliser les indicateurs de performance d'un portefeuille de clients professionnels tels que modélisés par son établissement bancaire, en vue d'assurer une gestion fine de celui-ci et d'optimiser ses résultats.	E2 : Mise en situation professionnelle (durée de 1h30) Les candidats à la certification répondent à une problématique sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les conseils pouvant être adressés aux clients professionnels en matière de maîtrise des risques et de la réglementation</li> <li>• Les solutions d'équipement proposés aux clients en fonction de leur situation et besoins</li> <li>• Les garanties et sûretés permettant de conforter les intérêts de la banque et de maîtriser les risques</li> </ul>	C13. Précision de l'analyse de performance - Les indicateurs utilisés pour la mesure de la performance sont adaptés. Le taux d'équipements du portefeuille, le taux de produits financiers et d'assurance sur le total des flux captés sont établis. - Les indicateurs de performance sont correctement justifiés en correspondance avec les objectifs de la banque - Le candidat analyse en détail les perspectives de résultat
	C14. Calculer les flux et montants concernés pour chacun des besoins identifiés, afin d'orienter la recherche de solutions appropriées et réorienter si nécessaire vers les interlocuteurs appropriés.		C14. Le calcul des flux et montants concernés sont précis et cohérents Le résultat est correct.
	C15. Présenter les résultats d'un portefeuille en comité de direction sur un support accessible à tous, en mettant en évidence les principaux leviers de la performance, en vue de proposer des axes d'amélioration.		C15. Qualité de la présentation des résultats - La présentation des résultats est claire et complète, accessible si un membre du comité est en situation de handicap - Les leviers de la performance sont explicites - Les propositions d'amélioration sont présentées et argumentées

<b>A2.2 Conseil en solutions d'équipement</b> - identification de solutions en lien avec les analyses précédemment réalisées - identification de garanties pour la micro-entreprise - Conseil en produits et services financiers - identification des produits financiers - présentation de la proposition contractuelle - argumentation de la proposition contractuelle - réalisation de projections à moyen et long terme.	C16. Identifier les solutions de financement et de garanties optimales pour sa micro-entreprise, en accord avec l'analyse des besoins d'un client professionnel et avec l'analyse des risques liés à sa situation pour conforter les intérêts de la banque et de maîtriser les risques.		C16. Pertinences des solutions proposées - Les solutions proposées répondent aux demandes du client, à ses besoins implicites et à sa situation risque - Les solutions proposées sont conformes à l'analyse de risques et à la réglementation - Les intérêts de la banque sont confortés et démontrés - Les solutions proposées sont correctement documentées sur les plans juridiques et fiscaux
	C17. Déterminer les produits financiers et d'assurance répondant aux besoins du client et situés dans le cadre d'une maîtrise optimale des risques liés à sa situation en utilisant l'accessibilité visuelle et numérique, afin d'élaborer une proposition commerciale contractuelle à lui présenter.		C17. Cohérence des placements financiers - Les produits proposés constituent une réponse optimale aux besoins détectés - Les produits proposés sont correctement documentés - Les documents remis au client sont précis et de compréhension aisée et sont réalisés en tenant compte de l'accessibilité visuelle à tous. Ils sont rendus accessibles pour les clients en situation de handicap (accessibilité visuelle et numérique)
	C18. Etablir les projections à moyen et long terme conformes à l'information financière disponible, en vue de promouvoir des produits proposés au regard de la solution recherchée et de conclure la négociation.		C18. Les projections à moyen et long terme sont pertinentes et conformes à l'information financière disponible - Les aspects contractuels sont mis en évidence - Le programme relationnel proposé au client professionnel est conforme à ses besoins, priorités et à sa capacité financière

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

Bloc 3 : Manager la relation-clients professionnels			
<b>A3.1 Mise en œuvre du système de gestion de la relation client</b> - écoute de clients - utilisation des outils numériques à disposition des clients - entretien de la relation client - développement de la confiance du client - présentation des éléments et des conséquences sur la proposition - description de la proposition au regard des éléments ci précédemment expliqués	C19. Gérer la relation client en utilisant les modèles et outils numériques sécurisés mis à disposition par son établissement bancaire pour renforcer la confiance des clients professionnels et ainsi les fidéliser	E3 : Mise en situation professionnelle (durée de 1h30) Les candidats à la certification répondent à une problématique sur le dispositif de relations-clients	C19. Qualité du CRM - Les outils numériques de la banque sont connus et maîtrisés - Le système de management de la relation client mis en place est conforme aux procédures de l'établissement et à la réglementation - Le niveau de confiance et de fidélisation est correctement mesuré
	C20. Elaborer la proposition contractuelle au client, en prenant soin de lui exposer les éléments qui ont conduit à cette proposition, en utilisant le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) afin de rassurer le client et ainsi soigner le relationnel		C20. Clarté et argumentation : - la présentation de la proposition commerciale est claire et argumentée - tous les éléments obligatoires figurent bien dans cette proposition : Fiche produit Conditions générales de vente Conditions particulières de vente - l'accessibilité visuelle est utilisée
<b>A3.2 Suivi de la relation contractuelle</b> - recueil des appréciations de client - évaluation de la fidélité des clients au regard des contrats renouvelés ou souscrits - exploitation des résultats des questionnaires - mise en place d'un plan d'amélioration continue - relance clients	C21. Analyser le niveau de confiance et de fidélisation de ses clients professionnels, selon les indicateurs utilisés par son établissement bancaire et en accord avec les pratiques et les objectifs de celui-ci, en vue d'optimiser ses résultats		C21. Qualité du suivi de la relation contractuelle - Les indicateurs utilisés sont pertinents et bien justifiés. ( net promoter score (NPS) issu des questionnaire qualité, indicateur "intensité de la relation", note google, taux de complétude de l'équipement, complétude et mise à jour du dossier client, fréquence et nombre de contacts, pourcentage des flux confiés...) - Le niveau de confiance et de fidélisation est établi et analysé - Le candidat propose des actions pour améliorer le diagnostic

	C22. Mener une campagne de prise de rendez-vous avec les prospects identifiés, en choisissant des modes d'approche adaptés aux clients, afin d'optimiser le résultat (nombre et qualité des rendez-vous fixés) en accord avec les objectifs de son établissement bancaire		C22. Efficacité de la campagne de prospection - La méthode et les canaux d'approche des clients sont justifiés - Le nombre et la qualité des rendez-vous obtenus est en accord avec les objectifs de la banque
--	---	--	--

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

**Chaque bloc peut être validé de manière autonome, en revanche, pour valider la certification, les candidats doivent également valider une soutenance orale**

Soutenance orale transversale. Durée 2h (1 heure de préparation et 1 heure de soutenance)

Les candidats à la certification présentent au jury l'analyse des risques et de la performance d'un client professionnel. A partir de ces analyses, ils argumentent leur position concernant l'accompagnement ou non du projet du client. Ils définissent des axes d'amélioration en matière de risques et d'équipement

Ils présentent au jury professionnel le dossier complet de traitement d'un client en détaillant la méthodologie utilisée. Ils argumentent les pistes de conseil et d'équipement du client en fonction de sa situation patrimoniale, professionnelle, des besoins identifiés et de ses projets.

Les candidats à la certification présentent au jury professionnel leur dispositif de relation avec les clients, en détaillant la méthodologie utilisée. Ils démontrent leur capacité à développer leur portefeuille de clients grâce à l'action menée sur l'existant et à l'acquisition de nouveaux clients. Ils mettent leur action en relation avec les objectifs de leur établissement.

