

A photograph of three people in a professional setting. On the left, a woman with blonde hair is smiling and looking towards the center. In the middle, a woman with long dark hair and glasses is looking down at a document. On the right, a man with a beard and glasses is also looking down at the document. They appear to be in a collaborative meeting.

MÉTIERS EN FORTE ÉVOLUTION DANS LE SECTEUR BANCAIRE PRÉSENTANT UN RISQUE IMPORTANT D'OBSOLESCENCE DE COMPÉTENCES

QUELLES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES POUR Y RÉPONDRE ?

Photo by Morsa Images - Getty images



Observatoire des métiers
de la banque

Auteurs du rapport :

Actehis & Thomas Legrand

Samuel BELLOT

Laurent LACOUR



**Observatoire des métiers
de la banque**

La propriété de ce rapport est transférée à l'Observatoire des métiers de la Banque qui pourra le diffuser, le citer ou reproduire, en tout ou partie, avec mention de la source Actehis & Thomas Legrand. Actehis & Thomas Legrand gardent la propriété intellectuelle des analyses et productions graphiques réalisées.

Les méthodes utilisées par Actehis & Thomas Legrand pour obtenir les présents résultats sont et restent leur propriété intellectuelle. Par ailleurs, l'Observatoire des métiers de la Banque et Actehis & Thomas Legrand ne saurait être tenus pour respon-

sable de toute erreur ou oubli dans l'utilisation de ce rapport et/ou des conséquences qui pourraient résulter de toute exploitation des informations contenues dans ce rapport, en particulier d'une utilisation frauduleuse ou impropre des informations et analyses.

Illustrations Source : Getty images



Sommaire

06

Avant-propos

07

Contexte & Objectifs

11

Méthodologie

13

Les publics potentiellement éligibles à la Pro-A dans la Banque

24

Les formations et certifications mobilisables

29

Caractérisation des métiers cibles

63

Aide à la décision en vue de l'élaboration d'un accord Pro-A

71

Annexes

Avant-propos

L'équipe d'Actéhis et de Thomas Legrand ainsi que celle de l'Observatoire des métiers de la Banque remercient chaleureusement tous les contributeurs à ces travaux.

L'Observatoire des métiers de la Banque a été missionné par la CPNE de branche pour réaliser une étude visant à **identifier les métiers en forte évolution** induisant un **fort risque d'obsolescence des compétences** ainsi que les **certifications professionnelles pouvant répondre à ces risques**.

Cette étude a pour objectif d'apporter des éléments de connaissance et d'aide à la décision aux membres de la Branche, dans la **perspective de la négociation d'un accord relatif à la mise en œuvre de la Pro-A**.

Cette étude a été pilotée par le Conseil d'Administration de l'Observatoire des métiers de la Banque et suivie par l'équipe opérationnelle de l'Observatoire. Sa réalisation a été confiée au groupement Actéhis – Thomas Legrand Consultants.

Elle repose sur :

- l'exploitation des données statistiques issues de l'enquête Emploi* conduite annuellement par l'Observatoire,
- une capitalisation sur les travaux prospectifs réalisés à la demande de la Branche au cours des dernières années,
- une série d'entretiens qualitatifs conduits auprès de responsables de ressources humaines, de managers, de collaborateurs et de représentants des organisations syndicales de salariés.

Cette étude a été réalisée d'avril à septembre 2021.

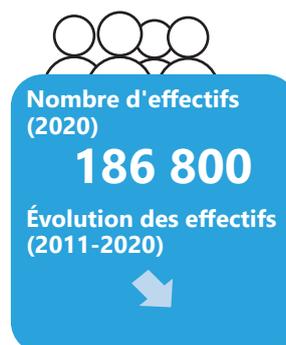
*Source : AFB - Données Emploi au 31 décembre 2020

Contexte & Objectifs

#1. Présentation de la branche, chiffres clés, principales évolutions

La branche professionnelle de la Banque, repérée par son IDCC 2120, regroupe **186 800 salariés** au 31 décembre 2020.

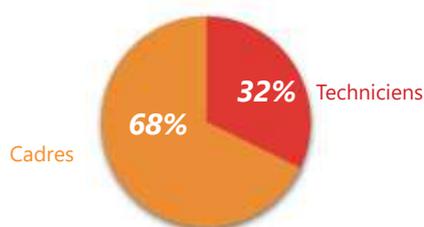
Les entreprises de 250 salariés ou plus concentrent 96% des effectifs.



Métiers

26 métiers-repères sont identifiés dans le référentiel de la Branche (cette nomenclature est en cours de refonte). Ces métiers-repères sont ventilés au sein de 3 familles de métiers :

- Force de vente
- Traitement des opérations
- Fonctions support



57% 43%

<30 ans

12,0%

30 à 44 ans

45,4%

≥45 ans

42,6%

Profil des salariés

L'enquête Emploi annuelle publiée par l'Association françaises des banques (AFB) permet de connaître et suivre les caractéristiques socio-démographiques et les modalités d'emploi des salariés employés par les groupes bancaires.

Elle confirme notamment que la Banque constitue un environnement professionnel où les emplois sont majoritairement qualifiés et stables, avec une prédominance des femmes au sein des équipes.

- 68% des salariés sont **cadres**
- 57% sont des **femmes**
- 98% sont en **CDI**
- 12% ont **moins de 30 ans**
- 49% sont dans la famille **Force de vente**

Ces données structurelles évoluent relativement peu au cours des dernières années.

Deux tendances peuvent toutefois être mentionnées : d'une part, la part des cadres tend à progresser du fait de la mise en place de mesures et dispositifs visant à promouvoir l'égalité professionnelle, d'autre part la part des moins de 30 ans tend à reculer sous l'effet d'une baisse des volumes de recrutement (cf. partie suivante).

Embauches en 2020

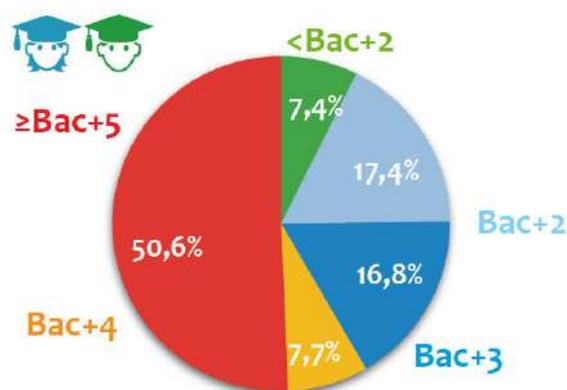
L'analyse plus spécifique des données sur les mouvements d'embauche confirme un recul tendanciel des recrutements annuels, concomitamment à une élévation des niveaux de diplôme requis à l'embauche.



Ainsi, selon les données de l'enquête Emploi de l'AFB :

- **16 000 embauches** ont été réalisées en 2020, dont **67% en CDI**.
- **51% des embauches en CDI** portent sur des profils **Bac+5** en 2020, contre 36,5% en 2014. Les embauches sur les profils **Bac+2 et inférieur** passe de 33% en 2014 à **25%** en 2020.
- **58% des embauches** en CDI concernent les métiers de la **Force de Vente** en 2020 (54% en 2014).
- L'**âge moyen** à l'**embauche CDI est de 32,4 ans** en moyenne en 2020, il était de 31,3 ans en 2014.

Embauches CDI par diplôme



Promotion en 2020

L'étude réalisée ici interroge les possibilités de sécurisation des parcours et de renforcement des compétences des collaborateurs infra Bac+3. Elle intervient dans un contexte de ralentissement global des mouvements de promotion de salariés. Sont ainsi identifiées **14 300 promotions en 2020**. Le taux de promotion (nombre de promotions durant l'année N rapporté à l'effectif N-1) passe ainsi de 8,8% en 2014 à 7,4% en 2020.

En 2020, la part de techniciens promus cadres dans l'ensemble des promotions est de 15,3% contre 12,5% en 2014. En 2020, 45% sont des changements de niveau au sein des cadres et 37% sont des changements de niveau au sein des techniciens.

#2. Présentation du dispositif Pro-A

La loi du 5 septembre 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » a créé un nouveau dispositif en direction des salariés infra bac+3 dont la qualification est insuffisante au regard de l'évolution des technologies ou de l'organisation du travail : la reconversion ou la promotion en alternance – Pro-A.

Mis en œuvre à l'initiative du salarié ou de l'entreprise, le dispositif Pro-A peut être mobilisé dans une optique d'évolution, de réorientation professionnelle ou de co-construction de projets qualifiants entre salariés et employeurs.

L'Observatoire des métiers de la Banque a été missionné par la CPNE de branche pour réaliser une étude visant à identifier les métiers en forte évolution induisant un fort risque d'obsolescence des compétences ainsi que les certifications professionnelles pouvant répondre à ces risques.

Un nouveau dispositif de promotion ou de reconversion

La Pro-A vise les **salariés** potentiellement les **plus fragiles** du fait de leur niveau de qualification **inférieur à la licence** en leur permettant, sur un modèle d'**alternance**, d'accéder à une **formation certifiante**.

La Pro-A a été conçue comme un **outil de politique RH** face à la **transformation** en profondeur de certains métiers et aux enjeux de **maintien dans l'emploi**, de **reconversion** ou d'**évolution** des salariés les moins qualifiés.

Créé par la **loi du 5 septembre 2018** « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel », ce dispositif couvre un champ jusqu'alors identifié comme pouvant être prioritaire au niveau de branches ou d'entreprises plus particulièrement confrontées à la sécurisation des salariés les moins qualifiés mais non encore inscrit dans un cadre général.

Initialement posée en principe dans la loi, la Pro-A a fait l'objet de **précisions** et d'**évolutions** à travers une série de dispositions ultérieures (accès à la certification via la VAE, aux certifications Cléa et Cléa numérique, conditions de prise en charge,...).

Par ailleurs, les conditions initiales de recevabilité des **accords Pro-A** ont peu à peu été élargies, et le dispositif pourrait encore connaître des extensions ou bénéficier d'abondements dans le cadre des **mesures post-crise sanitaire**.

Impliquant un engagement des branches, la Pro-A repose sur la définition d'une **liste de certifications** définie par accord collectif de branche étendu pour « des métiers en forte mutation et présentant un risque d'obsolescence des compétences » et, le cas échéant, par un accord sur des **durées maximales de formation** et des **niveaux de financement des coûts pédagogiques** au-delà des seuils réglementaires ainsi que le **niveau de prise en charge de la rémunération des salariés** concernés par l'Opco.



Des enjeux spécifiques

La Pro-A permet d'**apporter une réponse dédiée à des situations particulières résultant de la conjonction de mutations des métiers et de profils de salariés moins qualifiés** et pouvant engendrer des situations d'écart entre les compétences et les besoins des métiers.

Dans une perspective d'accès à des formations certifiantes identifiées, l'objectif est de permettre notamment :

→ **au salarié concerné de s'inscrire dans une démarche d'acquisition de nouvelles compétences** répondant à un environnement professionnel en mutation, à une évolution dans son poste ou à une reconversion capitalisant sur ses capacités et son expérience,

→ **à l'entreprise d'accompagner des salariés potentiellement en difficulté** du fait des mutations ou de l'obsolescence de certains métiers par une montée en compétences sur leur poste ou un positionnement plus adapté au sein de l'organisation,

→ **de prévenir les situations** pouvant créer des environnements favorables au développement de situations de **mal-être au travail**, voire l'émergence de **risques psycho-sociaux**.

La dimension « alternance »

Lors de sa création, et du fait sans doute de la nouveauté du dispositif, la Pro-A a pu être présentée comme une déclinaison du contrat de professionnalisation. Cette analogie est imparfaite et a même pu créer de la confusion. **L'alternance constitue bien le modèle pédagogique retenu, avec une acquisition de compétences et une application des**

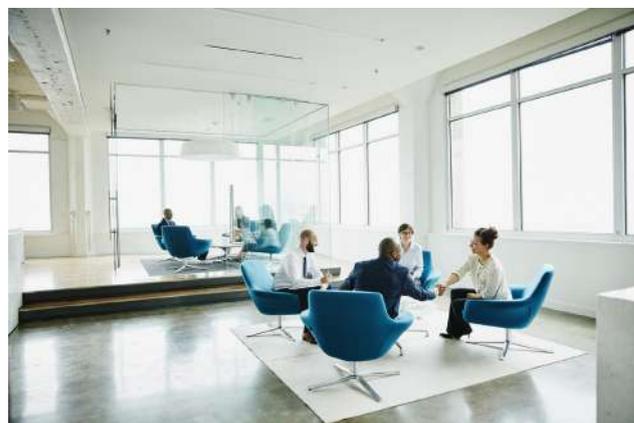
enseignements en situation de travail avec l'appui d'un tuteur, mais il s'agit au fond plutôt d'une période de formation continue d'un salarié, dont le contrat de travail n'est affecté que d'un avenant spécifique, et qui a vocation à poursuivre son activité au sein de l'entreprise dans le cadre d'une trajectoire de carrière.

La nécessité d'un accord de branche étendu

La loi impose que préalablement à sa mise en œuvre un accord de branche relatif à la Pro-A soit signé et soumis à la Direction générale du Travail pour agrément ministériel d'extension. L'extension de l'accord est subordonnée au respect par la liste des certifications retenues des critères de forte mutation de l'activité et de risque d'obsolescence des compétences.

L'accord de branche relatif à la Pro-A peut prévoir le niveau de prise en charge par l'Opco. A défaut, le montant forfaitaire de 9,15€/heure est appliqué. De la même manière, l'accord peut prévoir que la rémunération du salarié puisse être prise en charge par l'Opco. La définition de ces modalités de prise en charge peut également être renvoyé à la CPNE de la branche ou à la commission ad hoc de l'Opco.

À ce jour, environ soixante-dix accords Pro-A de branche ont fait l'objet d'un arrêté d'extension (cf. partie 4)

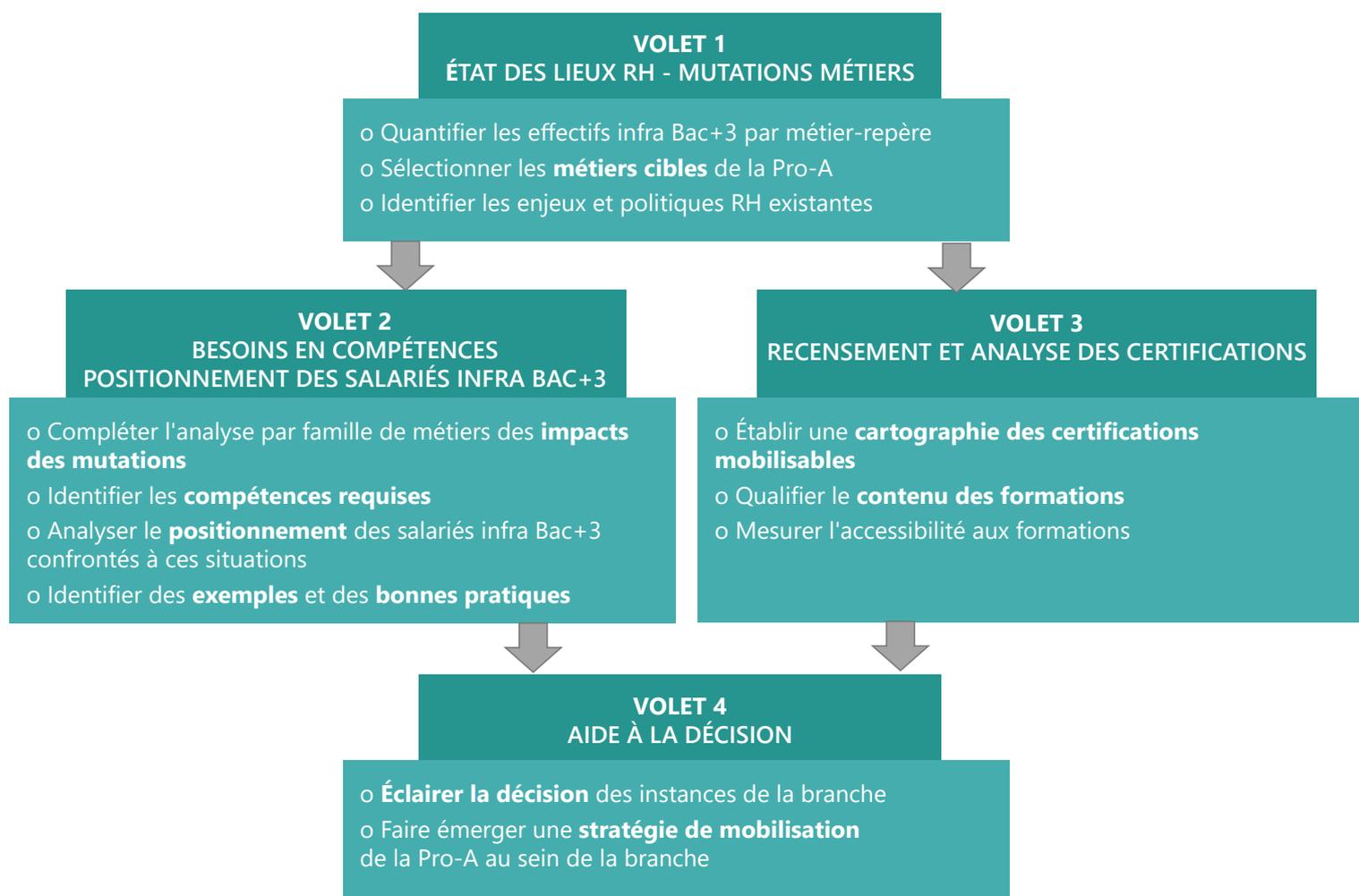


Méthodologie

La démarche d'étude a été conduite dans une logique itérative visant :

- dans un premier temps, à **identifier les métiers cibles de l'étude**, c'est-à-dire pouvant faire l'objet d'une attention particulière pour mettre en œuvre la Pro-A au sein de la branche,
- dans un deuxième temps, à proposer une approche aussi précise que possible des **mutations à l'œuvre ou attendues au sein de ces métiers** et, parallèlement, à repérer les **certifications mobilisables** dans le cadre de parcours Pro-A sur chacun de ces métiers,
- dans un troisième temps, à **capitaliser sur les enseignements des étapes précédentes pour fournir aux acteurs paritaires les éléments utiles à la négociation d'un accord Pro-A** : propositions sur les métiers et publics cibles, mise en évidence des certifications accessibles dans la perspective d'une consolidation de la position des salariés à leur poste actuel ou d'accès à un nouveau métier.

LES ÉTAPES MÉTHODOLOGIQUES



Chacune des étapes de l'étude a fait l'objet d'analyses statistiques, analyses documentaires et enrichissements qualitatifs à travers la mobilisation des données de l'Observatoire des métiers de la Banque (OMB), la capitalisation sur les

travaux précédents de la branche (fiches métiers, études thématiques) et une série d'entretiens.

MOYENS MOBILISÉS POUR LA MISSION ET RÉALISATIONS

ÉTAPES	MOYENS MOBILISÉS	RÉALISATIONS
VOLET 1 ÉTAT DES LIEUX RH - MUTATIONS MÉTIERS	Analyses statistiques Analyses documentaires Entretiens auprès des DRH Entretiens auprès des OS	6 entretiens réalisés 6 entretiens réalisés
VOLET 2 BESOINS EN COMPÉTENCES POSITIONNEMENT DES SALARIÉS INFRA BAC+3	Analyses documentaires (fiches métiers etc.) Entretiens auprès des managers et collaborateurs	15 entretiens réalisés
VOLET 3 RECENSEMENT ET ANALYSE DES CERTIFICATIONS	Extraction RNCP à partir des codes ROME et NSF Recueil d'informations auprès des organismes de formation	110 OF sollicités par mail 15 entretiens réalisés
VOLET 4 AIDE À LA DÉCISION	Ingénierie interne, synthèse des travaux Atelier de travail	réalisé le 25 juin 2021



PARTIE 1

LES PUBLICS POTENTIELLEMENT ÉLIGIBLES À LA PRO-A DANS LA BANQUE

#1. Approche par les effectifs des métiers-repères

Le traitement des données fournies par l'OMB fait apparaître une série d'informations utiles à la délimitation du périmètre des métiers pouvant être éligibles à la Pro-A, dont notamment :

1

la part de population cible (salariés d'un niveau de qualification inférieur à Bac+3) au sein de chaque métier-repère

2

le nombre de salariés infra Bac+3 dans chaque métier-repère

Au regard du cadre du dispositif Pro-A et des objectifs assignés à la mission, ces informations permettent notamment de distinguer (en orange dans le tableau page suivante) :

1

les métiers-repères au sein desquels les salariés cibles représentent plus de 20% des effectifs

2

les effectifs de salariés infra Bac+3 supérieurs à 1.000 au sein de chaque métier-repère

21 métiers concernés

14 métiers concernés

Si cette liste a été établie à partir des données les plus récentes en possession de la branche (enquête Emploi 2021 de l'OMB sur les effectifs au 31/12/2020), il convient de signaler que les données des années précédentes n'auraient pas fait apparaître de modifications à cette sélection de métiers.

L'approche rétrospective confirme néanmoins la tendance à un recul progressif de la part des collaborateurs aux niveaux infra Bac+3 (à l'exception des chargés de clientèle professionnels).



EFFECTIF ET PART DE SALARIÉS INFRA BAC+3 AU SEIN DES MÉTIERS-RÉPÈRES DE LA BANQUE

	EFFECTIF 2020	PART DE SALARIÉS <BAC+3* : >20%		EFFECTIF SALARIÉ <BAC+3* : > 1 000		
		2020	2019	2020	2019	
FORCE DE VENTE	Chargé d'accueil et de services à la clientèle	8 600	73%	76%	3 600	5 260
	Chargé de clientèle particuliers	29 220	67%	66%	11 900	15 950
	Chargé de clientèle professionnels	11 690	45%	39%	2 770	3 000
	Chargé de clientèle entreprises	9 130	30%	29%	1 940	2 180
	Conseiller en patrimoine	10 830	44%	44%	3 440	4 220
	Responsable/animateur d'unité commerciale	14 300	48%	47%	4 290	5 540
	Concepteur et conseiller en opérations et produits financiers	4 800	10%	11%	300	350
	Opérateur de marché	2 470	8%	9%	110	140
TRAITEMENT DES OPÉRATIONS	Gestionnaire de back office	11 840	75%	75%	6 110	7 210
	Spécialiste des opérations bancaires	8 670	55%	58%	3 330	3 870
	Responsable/animateur d'unité ou d'activité de traitements	4 430	48%	51%	1 340	1 920
	Informaticien/chargé de qualité	6 680	29%	31%	1 230	1 260
	Responsable informatique/organisation/qualité	20 650	18%	19%	2 690	2 680
FONCTIONS SUPPORT	Contrôleur périodique/permanent	7 270	28%	28%	1 350	1 410
	Analyste risques	7 710	24%	27%	1 190	1 510
	Juriste/fiscaliste	2 220	7%	8%	90	130
	Technicien ressources humaines	1 520	74%	75%	860	990
	Spécialiste/responsable ressources humaines	3 510	30%	29%	760	920
	Gestionnaire administratif/secrétaire	3 220	84%	82%	1 800	2 000
	Gestionnaire marketing/communication	1 150	59%	57%	350	400
	Spécialiste/responsable marketing/communication	4 460	23%	23%	700	750
	Contrôleur de gestion	1 680	16%	18%	180	220
	Technicien comptabilité/finances	900	49%	57%	290	440
	Spécialiste/responsable comptabilité/finances	3 670	24%	21%	570	440
	Technicien logistique/immobilier	1 370	75%	77%	690	800
	Responsable/animateur d'unité ou expert logistique	1 240	45%	45%	380	390
Ensemble**	186 800	44%	45%	52 750	64 600	

21 métiers

14 métiers

Source : AFB - Données Emploi au 31 décembre, calcul réalisé par Actehis

* Le calcul est effectué sur la base d'information disponible sur le niveau de diplôme, soit 65% de l'effectif total en 2020, 74% en 2019

** Ensemble comprenant les emplois non catégorisés dans les métiers-repères

Métiers en forte évolution dans le secteur bancaire présentant un fort risque d'obsolescence de compétences -
Quelles certifications professionnelles pour y répondre ?

#2. Apports de l'étude documentaire

Documentées notamment à travers les travaux de l'Observatoire des métiers de la Banque (Nouvelles compétences, transformation des métiers à l'horizon 2025), **les transformations des activités induisent des réorganisations structurantes des métiers au sein des organisations bancaires.**

Ces mutations constituent le point de départ à partir duquel il convient d'identifier les besoins d'accompagnement des salariés actuellement positionnés sur les activités en déclin et/ou dont les compétences doivent évoluer pour répondre aux nouveaux enjeux.

Le tableau suivant synthétise pour mémoire les facteurs de mutations identifiés par l'étude mentionnée précédemment, et par ailleurs largement confirmées lors des entretiens conduits auprès des acteurs de la branche :

FACTEURS DE MUTATIONS IDENTIFIÉS DANS LES MÉTIERS DE LA BANQUE

ENVIRONNEMENT RÉGLEMENTAIRE	o Réglementation nationale et européenne (Bâle III et les LCR et NSFR, MIF II)
ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE	o Réglementation sur les données (RGPD) o Nouveaux concurrents (GAFA) o Nouveaux outils (Big data, IA, Blockchain)
ENVIRONNEMENT SOCIÉTAL	o Nouveaux canaux de communication (e-réputation) o Nouveaux modes de consommation (personnalisation)
ENVIRONNEMENT INTERNE	o Nouvelles attentes des collaborateurs o Essor du télétravail (crise du COVID-19) o Nouveaux modes de travail (flexibilisation des contrats)

Source : OMB - Nouvelles compétences, transformation des métiers à horizon 2025 : réussir l'accompagnement au changement - décembre 2018

Sur cette base, six activités bancaires semblent devoir faire l'objet d'une attention particulière du fait de leur déclin anticipé et du fait des transformations importantes attendues de leur contenu :

LES ACTIVITÉS EN DÉCLIN LIÉES AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES	LES ACTIVITÉS EN TRANSFORMATION LIÉES AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES, AUX ÉVOLUTIONS DE CONSOMMATION ET AUX ÉVOLUTIONS INTERNES
o Recueil et interprétation d'informations simples o Suivi et contrôle des opérations courantes o Gestion administrative	o Vente o Support o Management

Ces enseignements permettent d'identifier **trois types de métiers** :

1

Les **métiers qui pourraient ne plus être repères** à l'horizon 2025 (7 métiers-repères concernés)

2

Les **métiers fortement transformés** en 2025 (15 métiers-repères)

3

Les **métiers** pour lesquels les **transformations seront plus modérées** (4 métiers-repères).

ÉVOLUTIONS ANTICIPÉES DES MÉTIERS-RÉPÈRES À L'HORIZON 2025

Le tableau suivant permet le repérage de ces métiers en rappelant la volumétrie de collaborateurs concernés

		EFFECTIF 2020	
FORCE DE VENTE	Chargé d'accueil et de services à la clientèle	8 600	Les métiers qui pourraient ne plus être repères à l'horizon 2025
	Chargé de clientèle particuliers	29 220	
	Chargé de clientèle professionnels	11 690	Les métiers fortement transformés en 2025
	Chargé de clientèle entreprises	9 130	
	Conseiller en patrimoine	10 830	
	Responsable/animateur d'unité commerciale	14 300	Les métiers pour lesquels les transformations seront plus modérées
	Concepteur et conseiller en opérations et produits financiers	4 800	
Opérateur de marché	2 470		
TRAITEMENT DES OPÉRATIONS	Gestionnaire de back office	11 840	Les métiers qui pourraient ne plus être repères à l'horizon 2025
	Spécialiste des opérations bancaires	8 670	
	Responsable/animateur d'unité ou d'activité de traitements	4 430	Les métiers fortement transformés en 2025
	Informaticien/chargé de qualité	6 680	
	Responsable informatique/organisation/qualité	20 650	
FONCTIONS SUPPORT	Contrôleur périodique/permanent	7 270	Les métiers fortement transformés en 2025
	Analyste risques	7 710	
	Juriste/fiscaliste	2 220	Les métiers qui pourraient ne plus être repères à l'horizon 2025
	Technicien ressources humaines	1 520	
	Spécialiste/responsable ressources humaines	3 510	
	Gestionnaire administratif/secrétaire	3 220	Les métiers qui pourraient ne plus être repères à l'horizon 2025
	Gestionnaire marketing/communication	1 150	
	Spécialiste/responsable marketing/communication	4 460	Les métiers fortement transformés en 2025
	Contrôleur de gestion	1 680	
	Technicien comptabilité/finances	900	
	Spécialiste/responsable comptabilité/finances	3 670	Les métiers qui pourraient ne plus être repères à l'horizon 2025
	Technicien logistique/immobilier	1 370	
	Responsable/animateur d'unité ou expert logistique	1 240	Les métiers pour lesquels les transformations seront plus modérées
	Ensemble*	186 800	

Source : OMB - Nouvelles compétences, transformation des métiers à horizon 2025 : réussir l'accompagnement au changement - décembre 2018 et AFB - Données Emploi au 31 décembre

*Ensemble comprenant les emplois non catégorisés dans les métiers-repères

Dans le même temps, les évolutions de l'environnement bancaire devraient conduire à l'émergence de nouveaux métiers autour de 4 activités :

- o **Gestion-client** : spécialiste de la relation client omnicanale
- o **Gestion de projets** : responsable de projets, accompagnateur du changement
- o **Data** : responsable d'unité de traitement des données, expert en mégadonnées, chargé de la sécurité des données
- o **Risque et conformité** : animateur risque et conformité.

Dans ce contexte de mutations profondes de l'environnement, la Branche est actuellement engagée dans une refonte de sa nomenclature des métiers-repères. Des tables de correspondances avec les métiers-repères actuels pourraient le cas échéant être établies, ce qui permettra de continuer à considérer comme valide la liste des métiers-repères cibles proposée ci-après pour la mise en œuvre de la Pro-A.

#3. Apports des entretiens

Entretiens avec des DRH et des représentants des organisations syndicales

Les entretiens avec les représentants de DRH et des organisations représentant les salariés permettent de recenser les tendances, tant en termes de mutations que d'évolution des modèles d'organisation, que rencontrent l'ensemble des établissements bancaires et d'identifier des situations spécifiques (conjoncturelles, liées à l'histoire ou au positionnement sur le marché) pouvant avoir des conséquences RH fortes, et en particulier sur les salariés potentiellement concernés par la Pro-A.

Les éléments recueillis lors de ces entretiens contribuent à compléter les données rassemblées dans les fiches métiers-repères (cf. partie 3), notamment en matière de compétences attendues, de mobilités, ou d'éléments contextuels. Ils contribuent également à proposer des éléments d'aide à la décision dans la mise en œuvre de la Pro-A (cf. partie 4) au sein des entreprises de la branche.

Point de vue des DRH

Environnements spécifiques et conséquences RH

Des contextes de fusion entre établissements génèrent des perspectives de regroupements, de réduction d'effectifs, de gestion des différences dans les organisations, les profils de poste, des nécessités fortes d'adaptation. Les DRH semblent en relative anticipation par rapport aux conséquences.

Tous les établissements sont concernés par l'impact des plans stratégiques (de 4 à 5 ans) avec parfois des conséquences fortes sur les organisations, les métiers, les effectifs (ex : regroupements d'agences,

externalisation de fonctions, mutualisations, objectifs de diminution d'effectifs dans certains métiers,...).

Des projets structurants de réorganisation /décentralisation/spécialisation de sites (plateformes d'appui en particulier) entraînent des conséquences RH importantes avec des besoins d'adaptation/acquisition de compétences complémentaires.

Recrutement, fidélisation, formation des salariés

Les pratiques de recrutement des dernières années ont des effets sur les niveaux de qualification des salariés. Le niveau de qualification exigé au recrutement s'est élevé de manière relativement homogène dans les différents établissements : passage depuis quelques années du niveau Bac+2 à Bac+3 pour les conseillers, voire Bac+5. Pas d'évolutions significatives en matière d'alternance (sauf pour les établissements qui n'y avaient quasiment pas recours précédemment).

Les volumes de recrutement sont variables selon les contextes (de quasi-arrêt des recrutements à des campagnes de promotion de l'emploi dans certains établissements).

Un turn-over parfois fort et en augmentation est constaté dans certains établissements (y compris hors de contexte d'incitations au départ), surtout depuis 3 à 4 ans. Les acteurs confirment une forte concurrence entre établissements bancaires et secteurs proches (assurance en particulier), et une augmentation

notable de reconversions vers d'autres activités. Le phénomène de turn-over est beaucoup plus marqué en zones urbaines et métropoles.

La mobilité interne est diversement mobilisée selon les contextes. Elle est promue et accompagnée dans certains établissements, avec constitution de « viviers de talents », création de bourses de l'emploi, avec fiches descriptives de postes (compétences et aptitudes requises, environnement de travail,...), programmes internes de développement de la mobilité, facilitation des mobilités inter-employeurs dans certains groupes (relation avec les filiales),...

La mobilité est considérée comme un facteur de fidélisation pour les établissements qui en font un axe de leur politique RH. La formation comme levier d'évolution est également mobilisée. Des démarches QVT, avec notamment des sensibilisations au repérage des RPS, participent aussi à une volonté de fidélisation des salariés.

Mutations identifiées / Impacts durables de la crise sanitaire

Les mutations technologiques et la digitalisation des process ont provoqué ou accompagné une évolution des attentes et des pratiques des clients. Ceux-ci sont de plus en plus autonomes pour un ensemble de services précédemment pris en charge par les établissements. Dans le même temps, les flux en agences ont très fortement diminué, modifiant ainsi profondément le contenu de la relation client (moins de réponses aux attentes exprimées par le client, plus de prospection et de posture de proposition).

La ligne d'accueil se trouve ainsi remise en question, avec une prise en charge collective par les conseillers en agence des besoins persistants des clients. Les « middle office » montent en puissance et se renforcent en expertise/technicité, dans une relation directe avec les clients et en appui aux conseillers, et intègrent une dimension commerciale.

Les mêmes mutations font également disparaître une bonne part des tâches les plus répétitives de saisie et de contrôle, renforçant le besoin en technicité pour créer une plus-value.

La période de crise sanitaire n'a pas réellement créé de mutations mais a accéléré des processus déjà identifiés et accompagnés par les établissements (outils pour une plus large autonomie des clients, systématisation des rendez-vous, adaptation de process internes pour les adapter à la gestion à distance,...).

En particulier dans les réseaux, ces mutations obligent à des adaptations à la fois techniques (appropriation des nouveaux outils), dans la gestion des tâches et dans la pratique de la relation-client.

Plus généralement, la disparition d'une bonne part des tâches à faible valeur ajoutée, les nouvelles attentes des clients et les stratégies des établissements obligent à développer des formes plus poussées d'expertise, des capacités d'adaptation, de réactivité et à être plus pro-actifs dans la relation client.

Exposition particulière des salariés infra Bac+3

À l'exception des activités encadrées par une réglementation spécifique, le moindre niveau de qualification n'apparaît pas à lui seul comme un obstacle majeur à l'adaptation ou l'évolution professionnelle des salariés concernés. En tout état de cause, et à poste identique, l'expérience acquise et les facultés d'adaptation semblent compenser les conséquences d'un niveau de qualification inférieur.

Attentes au regard de la Pro-A

La nouveauté de la Pro-A rend ce dispositif difficile à cerner.

La dimension « certification » qu'il impose risque de limiter son usage. Mais ce même objectif est perçu comme pouvant utilement valider la bonne maîtrise de certaines pratiques, de renforcer l'expertise des salariés concernés et constituer à la fois une forme de reconnaissance et une voie d'évolution professionnelle.

Point de vue des organisations syndicales

Environnements spécifiques et conséquences RH

Les établissements sont soumis aux impacts cycliques des plans stratégiques (sur des périodes de 4 à 5 ans). Des processus de fusion ou de rapprochement, en cours ou amorcés récemment, ont également des impacts majeurs dans les établissements concernés. Les conséquences en accompagnement RH ne semblent pas suffisamment anticipées du point de vue des organisations syndicales.

Les enjeux RH

Le turn-over semble être en augmentation, du fait de la « concurrence » au sein du secteur bancaire ou lié à des projets de reconversion professionnelle (parfois sans lien avec l'activité exercée).

Sans constater de réelles difficultés de recrutement, il semble également que le secteur de la banque soit moins attractif qu'avant et souffre d'une image dégradée auprès des jeunes générations.

Les mobilités au sein des établissements sont diversement promues et accompagnées, mais y compris

Néanmoins, le niveau Bac+3 est nécessaire dans certains établissements pour accéder aux fonctions d'encadrement. Cette condition n'est toutefois pas toujours requise ou peut être levée par un parcours spécifique de formation (sans certification).

Le niveau de formation initial peut également limiter les capacités d'acquisition d'expertises.

La question se pose de mobiliser la Pro-A spécifiquement sur un « objectif-cible » (accès à la certification pour les salariés infra Bac+3) ou comme instrument parmi d'autres au service de stratégies de montée en compétence, activable pour les publics qui y sont éligibles.

Depuis 10 ans, les effectifs ont globalement régressé, sans plans sociaux massifs mais avec des aides au départ, des non-remplacements de départs volontaires ou en retraite, le recours à la mobilité interne et un moindre recours aux recrutements externes.

Plusieurs établissements ont par ailleurs développé des stratégies d'externalisation d'activités (informatique, logistique) voire de délocalisation (dans des filiales européennes).

lorsqu'elles le sont, elles demeurent assez limitées en termes d'évolution professionnelle.

Globalement, l'enjeu majeur est d'assurer l'employabilité des salariés (en particulier dans les métiers les plus menacés) et la transférabilité de leurs compétences dans un contexte de mutations et de réorganisations structurelles, mais aussi de faire apparaître des perspectives d'évolution professionnelle pour conserver les salariés et éviter les phénomènes de démotivation et de perte de sens.

Mutations identifiées / Impacts durables de la crise sanitaire

Les mutations sont d'une ampleur importante, permettant de penser qu'à court-moyen terme une partie des métiers pourrait disparaître (du moins dans leur définition actuelle) et qu'autant d'autres émergeraient (cf. étude documentaire restituée dans le paragraphe précédent).

Les mutations majeures sont pour une part technologiques, avec la digitalisation, l'automatisation de tâches (y compris dans le contrôle), l'émergence de l'intelligence artificielle.

Elles sont également en lien avec les évolutions des pratiques des clients, accompagnées par les établissements grâce à la digitalisation, ainsi que de leurs attentes.

Exposition des salariés infra Bac+3

Les capacités individuelles d'adaptation, l'expérience et la maîtrise des compétences acquises en situation de travail par les salariés de ces niveaux sont primordiales, mais en cette période de mutations et de réorganisations certains d'entre eux risquent de figurer parmi les plus fragilisés.

Perception du potentiel / attentes au regard de la Pro-A

La Pro-A peut-être un des instruments mobilisables pour la sécurisation des salariés concernés par la montée en qualification.

Il est important également que ce dispositif participe à la reconnaissance, la validation et la transférabilité des compétences acquises en situation de travail.

Enfin, les évolutions du cadre législatif et réglementaire influent également sur les organisations et les compétences.

Concernant les effets durables de la crise sanitaire, les évolutions dans l'organisation du travail (télétravail notamment) amèneront à refonder en particulier les pratiques d'encadrement.

Des incertitudes demeurent sur le rythme de la reprise et sa traduction en termes de niveau d'activité.

Par ailleurs, le niveau infra Bac+3 peut constituer un frein à l'accès à la classification « cadre » (même si certaines passerelles hors certifications existent), ou un handicap dans le cadre de projets de mobilité.



Entretiens avec les managers et les collaborateurs

Ces entretiens ont permis à la fois de mieux cerner les enjeux liés à des mutations touchant certains métiers et des activités, de préciser le contenu de certains métiers-repères, de recueillir des témoignages relatifs à des difficultés rencontrées, des expériences, des parcours de formation et profes-

sionnels, les aspirations et les attentes au regard de la formation.

Les éléments recueillis complètent les descriptions et les données de contexte rassemblés dans les fiches métiers-repères.

#4. Synthèse des métiers cibles proposés

Sur la base de l'analyse des données, de l'analyse documentaire et des échanges avec les membres de l'Observatoire, une liste de 14 métiers-repères peut être définie pour dessiner les contours du dispositif Pro-A de la branche. Ont été retenus à l'issue de l'atelier de travail les métiers-repères cumulant un pourcentage de salariés infra Bac+3 supérieur à 20% des effectifs et dont le nombre est supérieur à 1.000 au

sein de la branche. A également été retenu le métier de « technicien ressources humaines » qui, si les effectifs sont légèrement en deçà de 1.000, présente à fin 2020 une part de 74% de salariés éligibles à la Pro-A.

Le tableau suivant rappelle les indicateurs clés ayant abouti à cette sélection :

LES 14 MÉTIERS CIBLES PROPOSÉS POUR LA MISE EN OEUVRE DE LA PROA

		EFFECTIF 2020	PART DE SALARIÉS <BAC+3* : >20%	EFFECTIF SALARIÉ <BAC+3* : >1 000
			2020	2020
FORCE DE VENTE	Chargé d'accueil et de services à la clientèle	8 600	73%	3 600
	Chargé de clientèle particuliers	29 220	67%	11 900
	Chargé de clientèle professionnels	11 690	45%	2 770
	Chargé de clientèle entreprises	9 130	30%	1 940
	Conseiller en patrimoine	10 830	44%	3 440
	Responsable/animateur d'unité commerciale	14 300	48%	4 290
TRAITEMENT DES OPÉRATIONS	Gestionnaire de back office	11 840	75%	6 110
	Spécialiste des opérations bancaires	8 670	55%	3 300
	Responsable/animateur d'unité ou d'activité de traitements	4 430	48%	1 340
	Informaticien/chargé de qualité	6 680	29%	1 230
FONCTIONS SUPPORT	Contrôleur périodique/permanent	7 270	28%	1 350
	Technicien ressources humaines	1 520	74%	860
	Gestionnaire administratif/secrétaire	3 220	84%	1 800
	Technicien logistique/immobilier	1 370	75%	690



Les métiers qui pourraient ne plus être repères à l'horizon 2025



Les métiers fortement transformés en 2025



Les métiers pour lesquels les transformations seront plus modérées

Source : OMB - Nouvelles compétences, transformation des métiers à horizon 2025 : réussir l'accompagnement au changement - décembre 2018 et AFB - Données Emploi au 31 décembre, calcul réalisé par Actéhis

* Le calcul est effectué sur la base d'information disponible sur le niveau de diplôme, soit 65% de l'effectif total en 2020, 74% en 2019

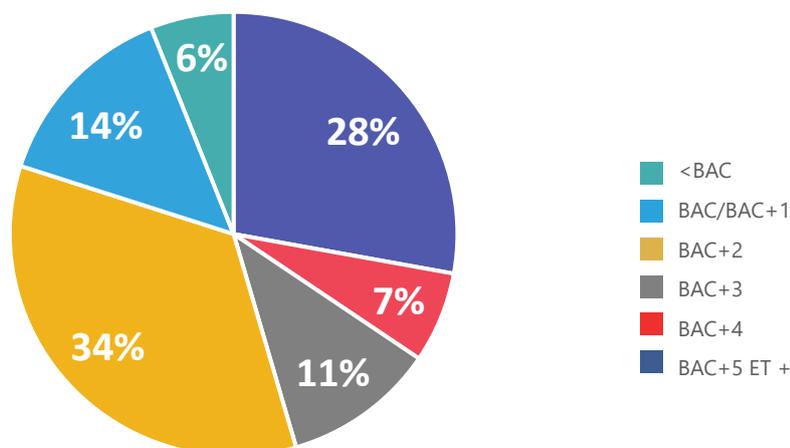
#5. Publics cibles

Les 14 métiers-repères présentés dans le tableau précédent regroupent un total d'environ 129 000 salariés soit 69% des effectifs de la branche.

Au sein de ces métiers-repères, 54% des salariés présentent un niveau de diplôme infra Bac+3, soit un potentiel d'environ **69 000 collaborateurs éligibles**

à la Pro-A (effectif estimé à partir des données de l'enquête Emploi AFB et à considérer avec précaution compte tenu de la part des niveaux de diplôme non renseignés).

NIVEAU DE DIPLÔME DES COLLABORATEURS POSITIONNÉS SUR LES 14 MÉTIERS CIBLES DE LA PRO-A



Source : AFB - Données Emploi au 31 décembre, calcul réalisé par Actehis

RÉPARTITION PAR ÂGE DES COLLABORATEURS POSITIONNÉS SUR LES 14 MÉTIERS CIBLES DE LA PRO-A



Source : AFB - Données Emploi au 31 décembre, calcul réalisé par Actehis



Photo by Tom Werner - Getty images

PARTIE 2

LES FORMATIONS ET CERTIFICATIONS MOBILISABLES

#1. Cartographie de l'offre de formation / certifications sur les compétences au coeur des métiers-repères cibles

Méthode

Le repérage des certifications adaptées aux métiers-repères cibles, compte tenu du cadre de la Pro-A, est réalisé dans la base des certifications inscrites au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) administré par France Compétences.

La recherche de certifications est conduite dans cette base de données avec les critères suivants :

- Inscrites au RNCP
- Actives
- Niveaux 3 à 7
- Code(s) ROME attaché(s) au métier-repère et code NSF

Le contenu de chaque fiche RNCP est analysé afin de correspondre aux métiers visés, en adéquation avec le contenu des fiches métiers et les évolutions attendues à échéance 2025. Les certifications les plus adaptées aux métiers sont retenues.

Le document de travail de l'analyse de ces certifications repérées est produit en annexe 1.

NOMENCLATURE DES NIVEAUX DE CERTIFICATION

ANCIENNE NOMENCLATURE	NOUVELLE NOMENCLATURE	ÉQUIVALENCE
-	Niveau 1	Savoirs de base
-	Niveau 2	-
Niveau V	Niveau 3	CAP
Niveau IV	Niveau 4	Bac
Niveau III	Niveau 5	Bac+2/DUT/BTS
Niveau II	Niveau 6	Licence
Niveau I	Niveau 7	Master
-	Niveau 8	Doctorat

#2. Certifications repérées pour les métiers-repères cibles

RNCP1174 – BTS - Banque, conseiller de clientèle (particuliers)
MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR **Niveau 5**

RNCP15762 - Conseiller de clientèle banque assurance
INSTITUT FORMATION ET DEVELOPPEMENT **Niveau 5**

RNCP19251 – Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles
MBWAY - IPAC BACHELOR FACTORY - IPAC **Niveau 5**

RNCP27413 – Attaché(e) commercial(e)
CCI FRANCE **Niveau 5**

RNCP2872 – DEUST - Banque, organismes financiers et de prévoyance
MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR **Niveau 5**

RNCP2883 – DEUST - Commercialisation des produits financiers
MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR **Niveau 5**

RNCP31952 – Gestionnaire en assurance
ONZE INSTITUT **Niveau 5**

RNCP34809 - Chargé de clientèle
CIEFA GROUPE IGS, ICD **Niveau 5**

RNCP35473 – BTS Assurance
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION **Niveau 5**

RNCP11651 - Conseiller bancaire clientèle de professionnels
CTRE DE FORMATION DE LA PROFESS BANCAIRE (ESBANQUE) **Niveau 6**

RNCP16286 – DIPLOVIS - Diplôme d'études supérieures en commerce et management opérationnel
EXCELIA GROUP **Niveau 6**

RNCP26946 – Conseiller clientèle gestionnaire banque-assurance des professionnels ou des agriculteurs
INSTITUT FORMAT CREDIT AGRICOLE MUTUEL **Niveau 6**

RNCP29535 – Responsable de développement commercial (option banque-assurance)
CCI France **Niveau 6**

RNCP29631 – Licence Professionnelle - Commercialisation de produits et services (fiche nationale) **Niveau 6**

RNCP30181 – Licence Professionnelle - Assurance, banque, finance : chargé de clientèle
(fiche nationale) **Niveau 6**

RNCP34025 – Licence Professionnelle - Assurance, banque, finance : supports opérationnels MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	Niveau 6
RNCP34478 – Chargé de clientèles en assurance et banque ECOLE SUPERIEURE D'ASSURANCE	Niveau 6
RNCP34566 – Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance EXCELIA GROUP	Niveau 6
RNCP34573 – Responsable de clientèle banque finance assurance ECORIS, INSTITUT FORMATION CONSEIL, ICADEMIE	Niveau 6
RNCP34782 – Conseiller financier de clientèle professionnelle GT FORMATION ET RESSOURCES HUMAINES	Niveau 6
RNCP35375 - BUT - Gestion des entreprises et des administrations : gestion comptable, fiscale et financière MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	Niveau 6
RNCP27379 - Expert(e) métiers conformité CENTRE DE FORMATION DE LA PROFESSION BANCAIRE (ESBANQUE)	Niveau 7
RNCP34017 - Responsable d'activité bancaire ECOLE SUPERIEURE DE LA BANQUE	Niveau 7

#3. Accessibilité et potentialités de l'offre de formation mobilisable

Chacune des certifications repérées pour les métiers-repères cibles fait l'objet d'une fiche récapitulative comprenant :

L'identification de la certification

- ➔ Niveau de qualification
- ➔ Code RNCP
- ➔ Intitulé NSF
- ➔ Date de fin d'enregistrement
- ➔ Métier(s) repère(s) associé(s)

Les voies d'accès

L'ensemble des fiches certifications est jointe en annexe 2.

L'apport de la formation

- ➔ Activités visées
- ➔ Compétences attestées
- ➔ Secteurs d'activité
- ➔ Type d'emploi accessibles

Des informations complémentaires

- ➔ Durée
- ➔ Coût
- ➔ Prérequis
- ➔ Modalités de positionnement
- ➔ Pour les organismes seuls dispensateurs de la formation : effectifs formés (2019/2021)
Pour les certifications dont la validité expire avant fin 2021 : procédure de renouvellement

#4. Certifications mobilisables dans le cadre de scénarios de mobilité

En outre, une identification de certifications éligibles à la Pro-A dans le cadre de scénarios de mobilité vers des métiers ne relevant pas de la catégorie des métiers-repères cibles est menée parmi celles inscrites au RNCP, actives, relevant du code ROME attaché. Sont identifiées, sans prétention exhaustive,

les certifications dont les contenus, même relativement généralistes, correspondent aux besoins décrits dans les fiches métiers et peuvent compléter une expertise et des compétences acquises dans un poste précédent.

RNCP34030 – BTS - Négociation et digitalisation de la relation client	Niveau 5
RNCP34079 - TP Négociateur technico-commercial	Niveau 5
RNCP24559 – Attaché commercial	Niveau 5
RNCP4617 – BTS Technico-commercial	Niveau 5
RNCP34177 – CQP Technicien de la qualité	Niveau 5
RNCP20648 – DUT Gestion des entreprises et des administrations option gestion et management des organisations	Niveau 5
RNCP35633 – TP Gestionnaire de paie	Niveau 5
RNCP35103 - Assistant RH	Niveau 5
RNCP34363 – Gestionnaire RH	Niveau 5
RNCP28108 - Chargé de l'administration et de la gestion des RH	Niveau 5
RNCP34884 – DIPLOVIS Diplôme en gestion et marketing	Niveau 6
RNCP35619 – Manager de projet des systèmes d'information	Niveau 6
RNCP24514 – Licence informatique	Niveau 6
RNCP35375 –BUT Gestion des entreprises et des administrations / Gestion comptable, fiscale et financière	Niveau 6
RNCP35376 – BUT Gestion des entreprises et des administrations / Gestion et pilotage des RH	Niveau 6



Photo by Filadendron - Getty images

PARTIE 3

CARACTÉRISATION DES MÉTIERS CIBLES

Métiers en forte évolution dans le secteur bancaire présentant un fort risque d'obsolescence de compétences -
Quelles certifications professionnelles pour y répondre ?

#1. Méthodologie de réalisation

Cette partie propose une série de fiches métiers-repères identifiés comme cibles de la Pro-A (cf. partie 1 de ce rapport).

Chaque métier-repère fait l'objet d'une synthèse présentant :

- 1 **Les chiffres clés** : effectifs, part des salariés infra Bac+3, part dans la population des salariés de la branche, volume et évolution des embauches dans le métier-repère, dont les recrutements infra Bac+2, le nombre et le taux de mobilité (Données statistiques AFB au 31 décembre 2020)
À noter que les évolutions d'effectifs ou d'embauche (<bac+3) sont indiquées en tendance. Ainsi, une évolution positive ou négative jusqu'à 0.5% est considérée comme une stabilité.
- 2 **Un scénario « maintien au poste »**, avec :
 - les évolutions à considérer
 - les risques ou points de vigilance identifiés, sur la base de l'analyse statistique, des travaux réalisés dans la branche et des enseignements tirés des entretiens
 - les formations initiales identifiées dans les fiches métiers disponibles sur le site de l'OMB
 - les certifications identifiées dans le RNCP, sur la base d'une analyse croisée des codes ROME et NSF (document de travail en annexe 2 présentant des certifications repérées et de leur adéquation avec les besoins en compétences à horizon 2025).
- 3 **Un scénario « mobilité »** proposé sur la base de l'analyse statistique, des travaux réalisés précédemment à l'étude et des enseignements tirés des entretiens, avec :
 - les métiers de destination
 - les formations initiales identifiées dans les fiches métiers considérées
 - des exemples de certifications repérées dont les contenus, relativement généralistes, correspondent aux besoins des métiers de destination des mobilités hors métiers-repères cibles et peuvent compléter une expertise et des compétences acquises dans un poste précédent.

Nota Bene : Cette analyse croisée, pour certains métiers-repères, ne fait pas ressortir de certification adaptée. On peut considérer que pour partie, des besoins en montée en compétence trouvent des réponses formatives hors du champ de la certification et/ou que ces situations peuvent amener la branche à développer des certifications spécifiques.

La liste des certifications repérées et leur niveau figure à la suite des fiches.

CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

CHIFFRES CLÉS



Nombre de salariés **8 600**

Nombre d'embauches **1 800**

Évolution de la part des effectifs (2014-2020)



Part des salariés <Bac+3 **73%**

Part des embauches CDI <Bac+3 **55,4%**

Évolution de la part des embauches CDI <Bac+3 (2014-2020)



Nombre de mobilités **1 120**

Taux de mobilités **13%**

1

SCÉNARIO : MAINTIEN AU POSTE

ÉVOLUTIONS À CONSIDÉRER

Métier en mutation majeure du fait à la fois de la digitalisation, des évolutions des comportements des clients (moins de flux en agence, autonomisation, montée en puissance des services en ligne et distanciels, ...) et des stratégies des établissements en matière d'offre de services en agence.

Disparition constatée du métier dans la plupart des établissements, avec prise en charge des fonctions assurée par les conseillers et responsables d'agence. Évolution vers ce modèle dans les établissements qui n'ont pas achevé cette mutation.

Accompagnement des salariés de ce métier-repère vers des fonctions commerciales en front ou middle office.

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

-

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

Métier identifié comme non repère à échéance 2025

Métier-repère dont la part de salariés infra Bac+3 est la plus importante (73%), dont 36% infra Bac+2

Enjeu majeur de mobilité

Pour mémoire, certifications identifiées dans la fiche métier : BTS Banque / BTS MUC / BTS NRC / BUT Techniques de commercialisation

NB : Compte tenu de la disparition à terme du métier-repère, il n'apparaît pas utile d'identifier des certifications mobilisables par la Pro-A

Métiers en forte évolution dans le secteur bancaire présentant un fort risque d'obsolescence de compétences - Quelles certifications professionnelles pour y répondre ?

CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

CERTIFICATIONS REPÉRÉES

Pas de certification identifiée

2 SCÉNARIO : MOBILITÉ

Chargé d'accueil
et de services à la clientèle

Chargé de clientèle
particuliers

Nombre
d'embauches **4 560**
Part niveau 6
dans les embauches CDI **27,8%**

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Bac+1, Bac+2
- o BTS Banque
- o BTS MUC
- o BTS NRC
- o BUT Technique de commercialisation
- o Licence professionnelle Assurance Banque Finance

Les métiers d'appui
de la relation client
(non métier-repère)

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o BTS Banque
- o BTS MUC
- o BTS NRC
- o BUT Technique de commercialisation
- o Licence professionnelle Assurance Banque Finance

CHARGÉ DE CLIENTÈLE PARTICULIERS

CHIFFRES CLÉS



Nombre de salariés **29 220**

Nombre d'embauches **4 560**

Évolution de la part
des effectifs
(2014-2020)



Part des salariés
<Bac+3 **67%**

Part des embauches CDI
<Bac+3 **48,5%**

Évolution de la part des
embauches CDI <Bac+3
(2014-2020)



Nombre de mobilités **5 860**

Taux de mobilités **20%**

1

SCÉNARIO : MAINTIEN AU POSTE

ÉVOLUTIONS À CONSIDÉRER

Mutations fortes du fait de la digitalisation (évolution des besoins des clients : autonomisation pour une partie des tâches, accès dématérialisé au premier niveau d'information, ...) et des comportements des clients (moins de passages en agence, évolution des attentes, ...).

Dans certains établissements, impacts des plans de réorganisation des réseaux d'agence.

Montée en puissance des fonctions commerciales en middle office.

Repositionnements différents selon les stratégies des établissements :

- Vers une plus grande polyvalence
- Vers plus d'expertise

Besoin d'adaptation dans les pratiques commerciales et la relation client pour renforcer des démarches pro-actives et de prospection.

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Bac+1, Bac+2
- o BTS Banque
- o BTS MUC
- o BTS NRC
- o BUT Technique de commercialisation
- o Licence professionnelle Assurance
Banque Finance

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

Métier-repère dont la part de salariés
infra bac+3 représente 67% des effectifs
(majoritairement de niveau Bac+2)

Le niveau de recrutement depuis
plusieurs années est majoritairement à
Bac+2, avec toutefois des ajustements
(mobilités internes, difficultés de
recrutement, ...)

CHARGÉ DE CLIENTÈLE PARTICULIERS

CERTIFICATIONS REPÉRÉES

RNCP29631 – Licence Professionnelle - Commercialisation de produits et services
(Fiche nationale)

Niveau 6

RNCP1174 – BTS - Banque, conseiller de clientèle (particuliers)
MINISTÈRE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

Niveau 5

RNCP34809 - Chargé de clientèle
CIEFA GROUPE IGS, ICD

Niveau 5

RNCP34566 – Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance
EXCELIA GROUP

Niveau 6

RNCP35538 – Conseiller clientèle des particuliers en banque et assurance
IPAC

Niveau 6

2 SCÉNARIO : MOBILITÉ

Chargé de clientèle particuliers

Chargé de clientèle professionnels

Nombre d'embauches **950**
Part niveau 6 dans les embauches CDI **27,5%**

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Bac+2 - avec expérience en tant que chargé de clientèle particuliers
- o Bac+4/5 - Écoles de commerce
- o Bac+5 en banque / finance

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

Les embauches portent majoritairement sur les profils Bac+5 (48%)

Conseiller en patrimoine

Nombre d'embauches **740**
Part niveau 6 dans les embauches CDI **13,4%**

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Bac+4/5 - Écoles de commerce
- o Bac+5 Master Gestion patrimoine

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

Les embauches portent majoritairement sur les profils Bac+5 (66%)

Responsable/animateur d'unité commerciale

Nombre d'embauches **210**
Part niveau 6 dans les embauches CDI **5,5%**

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Formation bancaire interne (ITB)
- o Bac+5 Master Management / Écoles de commerce

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

-

Les métiers d'appui de la relation client (non métier-repère)

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o BTS Banque
- o BTS MUC
- o BTS NRC
- o BUT Technique de commercialisation
- o Licence professionnelle Assurance Banque Finance

CHARGÉ DE CLIENTÈLE PARTICULIERS

CERTIFICATIONS IDENTIFIÉES POUR LES MÉTIERS CIBLES DE SCÉNARIO DE MOBILITÉ

RNCP34030 – BTS - Négociation et digitalisation de la relation client

Niveau 5

RNCP34079 - TP Négociateur technico-commercial

Niveau 5

RNCP24559 – Attaché commercial

Niveau 5

RNCP4617 – BTS Technico-commercial

Niveau 5

CHARGÉ DE CLIENTÈLE PROFESSIONNELS

CHIFFRES CLÉS



Nombre de salariés **11 690**

Nombre d'embauches **950**

Évolution de la part des effectifs (2014-2020) →



Part des salariés <Bac+3 **45%**

Part des embauches CDI <Bac+3 **16,1%**

Évolution de la part des embauches CDI <Bac+3 (2014-2020) →



Nombre de mobilités **1 400**

Taux de mobilités **12%**

1

SCÉNARIO : MAINTIEN AU POSTE

ÉVOLUTIONS À CONSIDÉRER

Mutations du fait de la digitalisation (évolution des besoins des clients : autonomisation pour une partie des tâches, accès dématérialisé au premier niveau d'information, ...) et des comportements des clients.

Besoin en connaissances techniques et de compétences pour la gestion de certains portefeuilles professionnels.

Nécessité de maîtriser et actualiser les environnements juridiques et la gestion des risques.

Besoin d'adaptation dans les pratiques commerciales et la relation client pour renforcer des démarches pro-actives et l'anticipation des besoins des clients.

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Bac+2 - avec expérience en tant que chargé de clientèle particuliers
- o Bac+4/5 - diplômes d'écoles de commerce
- o Bac+5 en banque / finance

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

45% des salariés du métier-repère infra Bac+3 mais des effectifs quasi-exclusivement à Bac+2 ou plus

Le niveau de recrutement depuis plusieurs années est majoritairement à Bac+5

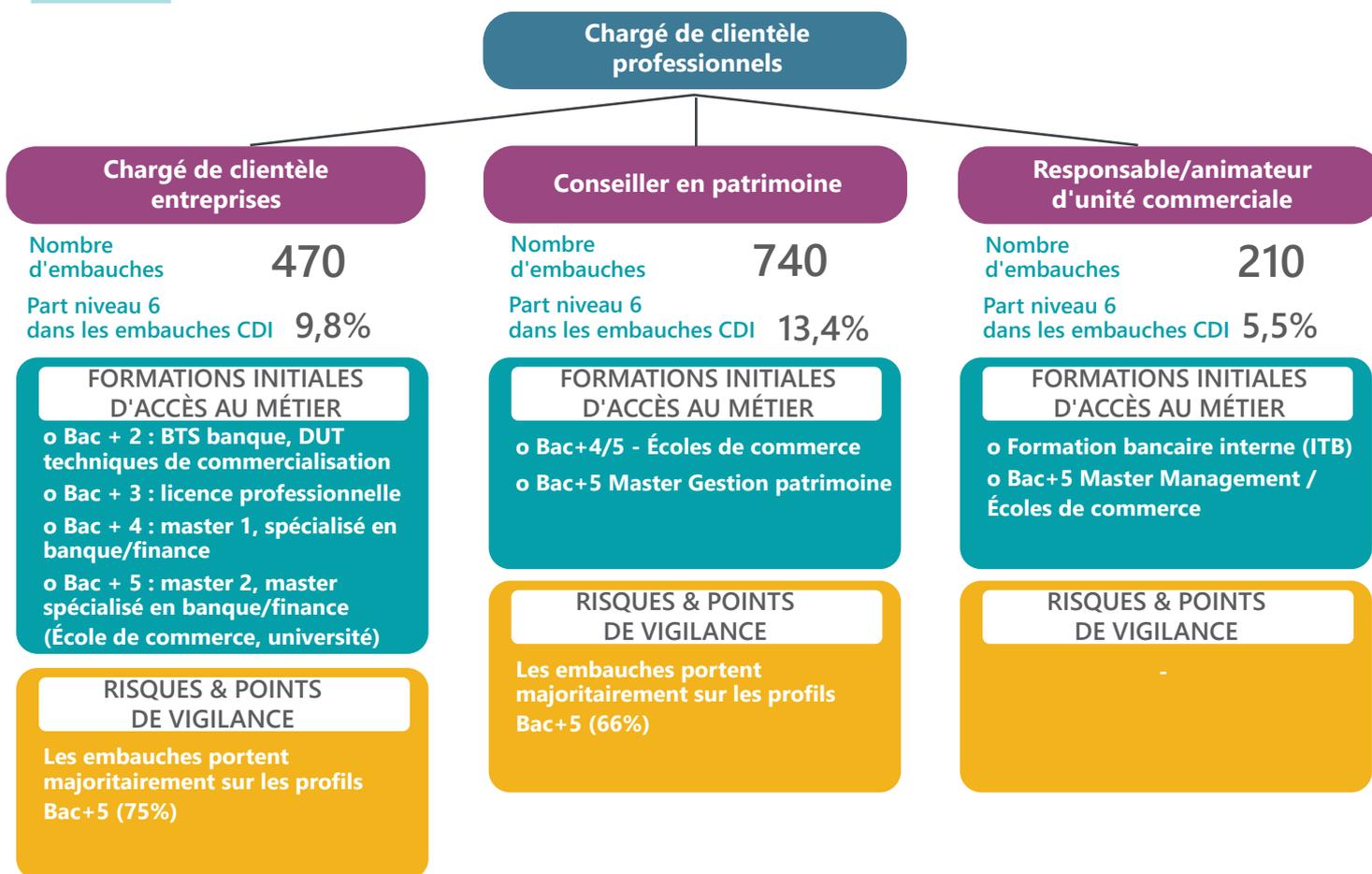
CHARGÉ DE CLIENTÈLE PROFESSIONNELS

CERTIFICATIONS REPÉRÉES

RNCP16286 – DIPLOVIS - Diplôme d'études supérieures en commerce et management opérationnel EXCELIA GROUP	Niveau 6
RNCP34478 – Chargé de clientèles en assurance et banque ECOLE SUPERIEURE D'ASSURANCE	Niveau 6
RNCP26946 – Conseiller clientèle gestionnaire banque-assurance des professionnels ou des agriculteurs INSTITUT FORMAT CREDIT AGRICOLE MUTUEL	Niveau 6
RNCP15762 - Conseiller de clientèle banque assurance INSTITUT FORMATION ET DEVELOPPEMENT	Niveau 5
RNCP29631 – Licence Professionnelle - Commercialisation de produits et services (fiche nationale)	Niveau 6
RNCP30181 – Licence Professionnelle - Assurance, banque, finance : chargé de clientèle (fiche nationale)	Niveau 6
RNCP34573 – Responsable de clientèle banque finance assurance ECORIS, INSTITUT FORMATION CONSEIL, ICADEMIE	Niveau 6
RNCP27413 – Attaché(e) commercial(e) CCI FRANCE	Niveau 5
RNCP2883 – DEUST - Commercialisation des produits financiers MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	Niveau 5
RNCP29535 – Responsable de développement commercial (option banque-assurance) CCI France	Niveau 6
RNCP19251 – Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles MBWAY - IPAC BACHELOR FACTORY - IPAC	Niveau 5
RNCP34809 - Chargé de clientèle CIEFA GROUPE IGS, ICD	Niveau 5
RNCP11651 - Conseiller bancaire clientèle de professionnels CTRE DE FORMATION DE LA PROFESS BANCAIRE (ESBANQUE)	Niveau 6
RNCP34782 – Conseiller financier de clientèle professionnelle GT FORMATION ET RESSOURCES HUMAINES	Niveau 6

CHARGÉ DE CLIENTÈLE PROFESSIONNELS

2 SCÉNARIO : MOBILITÉ



CERTIFICATIONS IDENTIFIÉES POUR LES MÉTIERS CIBLES DE SCÉNARIO DE MOBILITÉ

RNCP34030 – BTS - Négociation et digitalisation de la relation client	Niveau 5
RNCP34079 - TP Négociateur technico-commercial	Niveau 5
RNCP24559 – Attaché commercial	Niveau 5
RNCP4617 – BTS Technico-commercial	Niveau 5

CHARGÉ DE CLIENTÈLE ENTREPRISES

CHIFFRES CLÉS



Nombre de salariés **9 130**

Nombre d'embauches **470**

Évolution de la part des effectifs (2014-2020) →



Part des salariés <Bac+3 **30%**

Part des embauches CDI <Bac+3 **9,8%**

Évolution de la part des embauches CDI <Bac+3 →



Nombre de mobilités **1 020**

Taux de mobilités **11%**

1

SCÉNARIO : MAINTIEN AU POSTE

ÉVOLUTIONS À CONSIDÉRER

Évolution importante des compétences notamment en termes d'analyse financière. Approche d'un niveau d'expertise. Mutations du fait de la digitalisation (évolution des besoins des clients : autonomisation pour une partie des tâches, accès dématérialisé au premier niveau d'information, ...) et des comportements des clients. Besoin en connaissances techniques et de compétences pour la gestion de certains portefeuilles professionnels. Nécessité de maîtriser et actualiser les environnements juridiques et la gestion des risques. Besoin d'adaptation dans les pratiques commerciales et la relation client pour renforcer des démarches pro-actives et l'anticipation des besoins des clients.

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Bac + 2 : BTS banque, DUT techniques de commercialisation
- o Bac + 3 : licence professionnelle
- o Bac + 4 : master 1, spécialisé en banque/finance
- o Bac + 5 : master 2, master spécialisé en banque/finance (École de commerce, université)

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

30% des salariés du métier-repère infra Bac+3 mais des effectifs quasi-exclusivement à Bac+2 ou plus

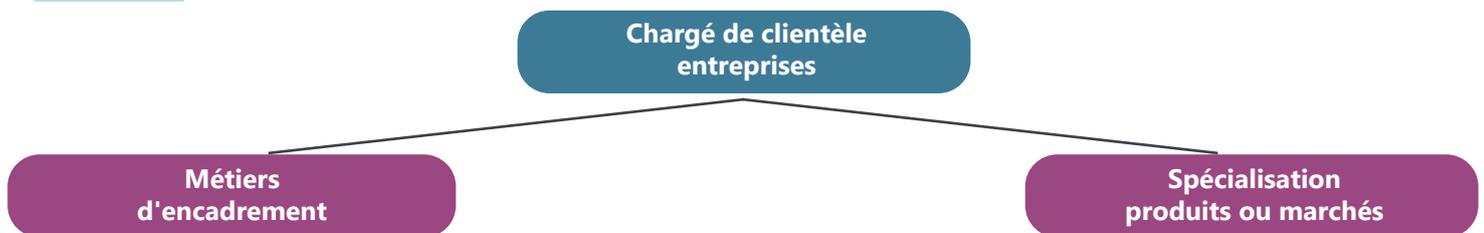
Le niveau de recrutement depuis plusieurs années est majoritairement à Bac+5

CHARGÉ DE CLIENTÈLE ENTREPRISES

CERTIFICATIONS REPÉRÉES

RNCP16286 – DIPLOVIS - Diplôme d'études supérieures en commerce et management opérationnel EXCELIA GROUP	Niveau 6
RNCP34478 – Chargé de clientèles en assurance et banque ECOLE SUPERIEURE D'ASSURANCE	Niveau 6
RNCP26946 – Conseiller clientèle gestionnaire banque-assurance des professionnels ou des agriculteurs INSTITUT FORMAT CREDIT AGRICOLE MUTUEL	Niveau 6
RNCP15762 - Conseiller de clientèle banque assurance INSTITUT FORMATION ET DEVELOPPEMENT	Niveau 5
RNCP29631 – Licence Professionnelle - Commercialisation de produits et services (fiche nationale)	Niveau 6
RNCP30181 – Licence Professionnelle - Assurance, banque, finance : chargé de clientèle (fiche nationale)	Niveau 6
RNCP34573 – Responsable de clientèle banque finance assurance ECORIS, INSTITUT FORMATION CONSEIL, ICADEMIE	Niveau 6
RNCP27413 – Attaché(e) commercial(e) CCI FRANCE	Niveau 5
RNCP2883 – DEUST - Commercialisation des produits financiers MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	Niveau 5
RNCP29535 – Responsable de développement commercial (option banque-assurance) CCI France	Niveau 6
RNCP19251 – Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles MBWAY - IPAC BACHELOR FACTORY - IPAC	Niveau 5
RNCP34809 - Chargé de clientèle CIEFA GROUPE IGS, ICD	Niveau 5
RNCP11651 - Conseiller bancaire clientèle de professionnels CTRE DE FORMATION DE LA PROFESS BANCAIRE (ESBANQUE)	Niveau 6
RNCP34782 – Conseiller financier de clientèle professionnelle GT FORMATION ET RESSOURCES HUMAINES	Niveau 6

2 SCÉNARIO : MOBILITÉ



CERTIFICATIONS IDENTIFIÉES POUR LES MÉTIERS CIBLES DE SCÉNARIO DE MOBILITÉ

RNCP34030 – BTS - Négociation et digitalisation de la relation client

Niveau 5

RNCP34079 - TP Négociateur technico-commercial

Niveau 5

RNCP24559 – Attaché commercial

Niveau 5

RNCP4617 – BTS Technico-commercial

Niveau 5

CONSEILLER EN PATRIMOINE

CHIFFRES CLÉS



Nombre de salariés **10 830**

Nombre d'embauches **740**

Évolution de la part des effectifs (2014-2020) →



Part des salariés <Bac+3 **44%**

Part des embauches CDI <Bac+3 **13,1%**

Évolution de la part des embauches CDI <Bac+3 (2014-2020) →



Nombre de mobilités **1 070**

Taux de mobilités **9,9%**

1

SCÉNARIO : MAINTIEN AU POSTE

ÉVOLUTIONS À CONSIDÉRER

Évolutions permanentes liées à l'environnement réglementaire (traçabilité, fiscalité, ...)

Importance de la mission de conseil

Évolution du positionnement dans la relation client : prospection, anticipation, réactivité, capacités d'adaptation aux besoins et aux caractéristiques des clients, ...

Besoin d'expertise généraliste et capacités à développer des expertises dans certains domaines

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Bac+4/5, École de commerce
- o Bac + 5 Master en gestion de patrimoine

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

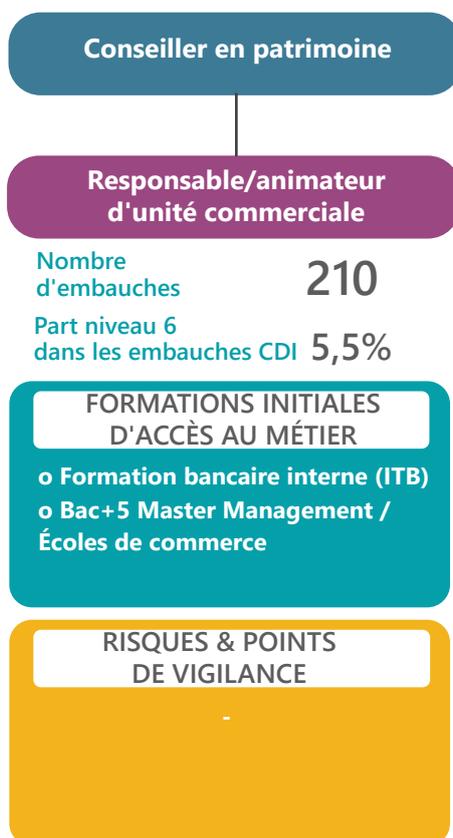
Part des salariés infra Bac+3 relativement importante (44%) au regard des profils de recrutement

Enjeu important de reconnaissance et de validation des compétences par une certification

CERTIFICATIONS REPÉRÉES

Pas de certification identifiée

2 SCÉNARIO : MOBILITÉ



RESPONSABLE / ANIMATEUR D'UNITÉ COMMERCIALE

CHIFFRES CLÉS



Nombre de salariés **14 300**

Nombre d'embauches **210**

Évolution de la part
des effectifs
(2014-2020)



Part des salariés
<Bac+3 **48%**

Part des embauches CDI
<Bac+3 **23,1%**

Évolution de la part des
embauches CDI <Bac+3
(2014-2020)



Nombre de mobilités **2 940**

Taux de mobilités **20,5%**

1

SCÉNARIO : MAINTIEN AU POSTE

ÉVOLUTIONS À CONSIDÉRER

Impacts des stratégies d'établissement en matière de déploiement de leur réseau

Développement de la polyvalence pour prendre en charge une plus grande diversité de tâches et pour disposer d'une expertise des différents métiers

Accroissement des niveaux d'autonomie et de responsabilité

Evolution de la fonction de manager (réduction des chaînes hiérarchiques, pilotage et animation d'équipes, organisation et management du télétravail / travail à distance, ...)

Maîtrise nécessaire des outils digitaux

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Formation bancaire interne (ITB)
- o Bac+5 Master Management / Écoles de commerce

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

Part des salariés infra Bac+3
relativement importante (48%) au
regard des profils de recrutement et
des responsabilités exercées
Enjeu important de reconnaissance et
de validation des compétences par une
certification

RESPONSABLE / ANIMATEUR D'UNITÉ COMMERCIALE

CERTIFICATIONS REPÉRÉES

Pas de certifications identifiées

2 SCÉNARIO : MOBILITÉ

Responsable / animateur
d'unité commerciale

Spécialiste / Responsable marketing communication

Nombre
d'embauches **320**
Part niveau 6
dans les embauches CDI **8,7%**

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Bac+4/5 École de commerce, École d'ingénieur spécialisation marketing / communication
- o Formation ITB BP Banque

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

Les embauches portent très majoritairement sur les profils Bac+5 (67%)

Contrôleur périodique / permanent

Nombre
d'embauches **660**
Part niveau 6
dans les embauches CDI **6%**

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Formation en banque / finance de niveau Bac +5 (Université, École d'ingénieurs, École de commerce, Institut d'Études Politiques en économie et finances, ...)
- o Formation en audit et contrôle de gestion / finance, droit et comptabilité / gestion des risques, sécurité financière et conformité de niveau / sciences du management spécialité qualité et contrôle Interne Bac +5 (Université, École d'ingénieurs, École de commerce option finance et comptabilité, ...)
- o Diplôme professionnel d'audit interne (DPAI) / Certification professionnelle d'auditeur interne (CPAI)

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

Les embauches portent majoritairement sur les profils Bac+5 (79%)

CERTIFICATION IDENTIFIÉE POUR LES MÉTIERS CIBLES DE SCÉNARIO DE MOBILITÉ

RNCP34884 – DIPLOVIS Diplôme en gestion et marketing

Niveau 6

GESTIONNAIRE DE BACK OFFICE

CHIFFRES CLÉS



Nombre de salariés **11 840**

Nombre d'embauches **960**

Évolution de la part des effectifs (2014-2020)



Part des salariés <Bac+3 **75%**

Part des embauches CDI <Bac+3 **42%**

Évolution de la part des embauches CDI <Bac+3 (2014-2020)



Nombre de mobilités **1 880**

Taux de mobilités **15,8%**

1

SCÉNARIO : MAINTIEN AU POSTE

ÉVOLUTIONS À CONSIDÉRER

Impacts majeurs des évolutions technologiques prenant en charge une part croissante de tâches par l'automatisation, la reprise de données et l'IA

Secteur d'activité en réorganisation structurelle forte dans beaucoup d'établissements (spécialisation de sites/équipes, regroupements, externalisation, ...)

Evolution impérative vers des expertises complémentaires porteuses de valeur ajoutée

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

o Bac+1 avec une formation en alternance ou continue interne de la banque.

o Bac+2 BTS Banque / DUT GEA (Gestion des Entreprises et des Administrations)

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

Identifié comme n'étant plus un métier-repère à échéance 2025
Part de salariés infra Bac+3 importante (75%), dont les 1/3 infra Bac+2 (36%)
Enjeux particuliers de montée en compétence et de mobilité

GESTIONNAIRE DE BACK OFFICE

CERTIFICATIONS REPÉRÉES

RNCP35375 - BUT - Gestion des entreprises et des administrations : gestion comptable, fiscale et financière
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR **Niveau 6**

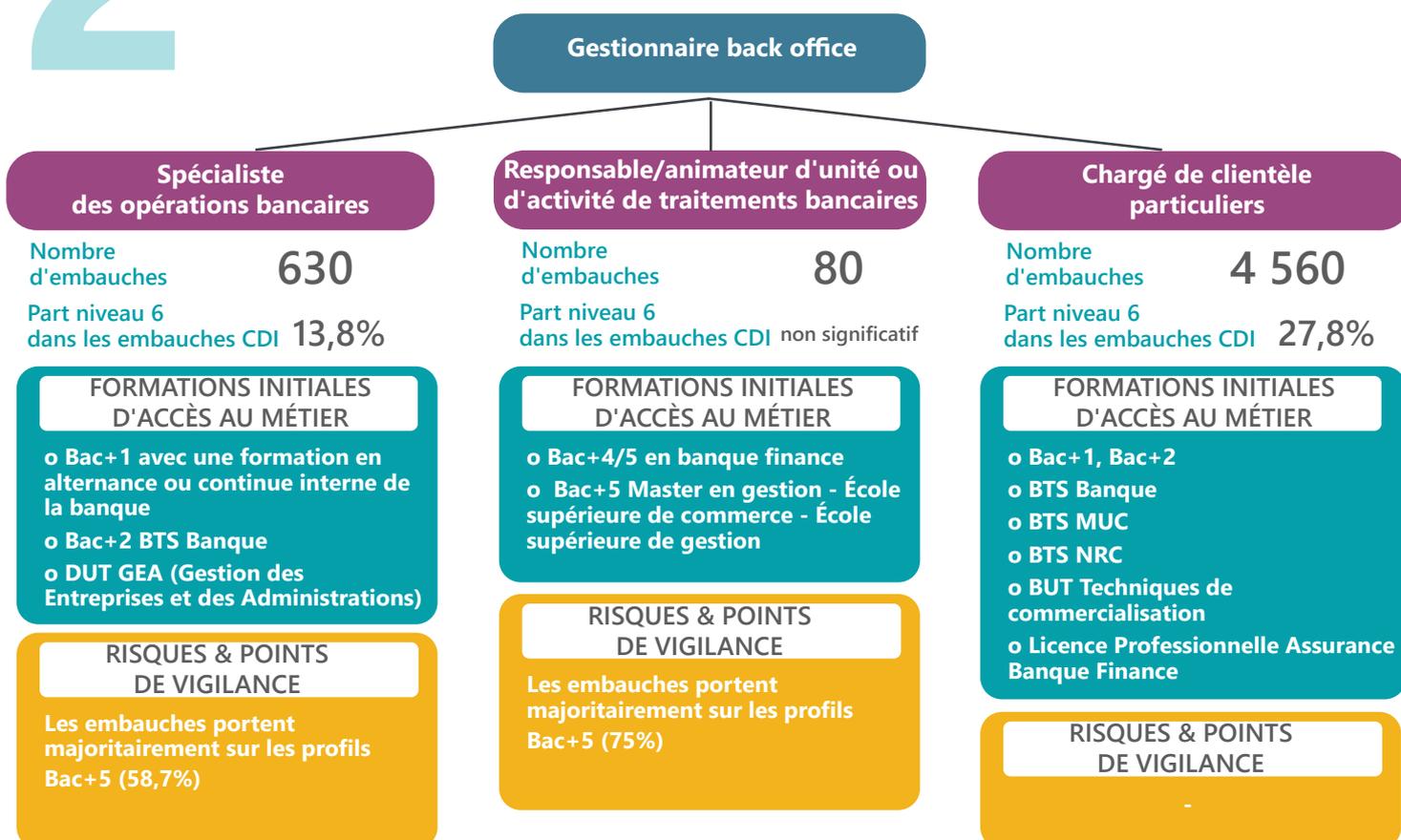
RNCP2872 - DEUST - Banque, organismes financiers et de prévoyance
MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR **Niveau 5**

RNCP34025 - Licence Professionnelle - Assurance, banque, finance : supports opérationnels
MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR **Niveau 6**

RNCP31952 - Gestionnaire en assurance
ONZE INSTITUT **Niveau 5**

RNCP35473 - BTS Assurance
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION **Niveau 5**

2 SCÉNARIO : MOBILITÉ



SPÉCIALISTE DES OPÉRATIONS BANCAIRES

CHIFFRES CLÉS



Nombre de salariés **8 670**

Nombre d'embauches **630**

Évolution de la part des effectifs (2014-2020)



Part des salariés <Bac+3 **55%**

Part des embauches CDI <Bac+3 **17,3%**

Évolution de la part des embauches CDI <Bac+3 (2014-2020)



Nombre de mobilités **1 080**

Taux de mobilités **12,5%**

1

SCÉNARIO : MAINTIEN AU POSTE

ÉVOLUTIONS À CONSIDÉRER

Impacts majeurs des évolutions technologiques prenant en charge une part croissante de tâches par l'automatisation, la reprise de données et l'IA

Importance de la dimension organisation/gestion et de la maîtrise des process

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

o Bac+1 avec une formation en alternance ou continue interne de la banque

o Bac+2 BTS Banque / DUT GEA (Gestion des Entreprises et des Administrations)

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

55% de salariés infra Bac+3

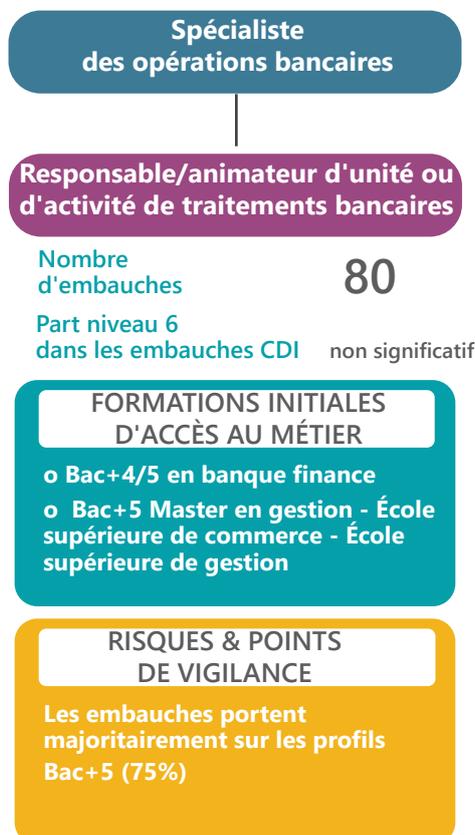
Enjeu particulier de montée en qualification

SPÉCIALISTE DES OPÉRATIONS BANCAIRES

CERTIFICATIONS REPÉRÉES

RNCP35375 - BUT - Gestion des entreprises et des administrations : gestion comptable, fiscale et financière MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR	Niveau 6
RNCP2872 – DEUST - Banque, organismes financiers et de prévoyance MINISTÈRE CHARGÉ DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR	Niveau 5
RNCP34025 – Licence Professionnelle - Assurance, banque, finance : supports opérationnels MINISTÈRE CHARGÉ DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR	Niveau 6
RNCP31952 – Gestionnaire en assurance ONZE INSTITUT	Niveau 5
RNCP35473 – BTS Assurance MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION	Niveau 5

2 SCÉNARIO : MOBILITÉ



RESPONSABLE / ANIMATEUR D'UNITÉ OU D'ACTIVITÉ DE TRAITEMENTS BANCAIRES

CHIFFRES CLÉS



Nombre de salariés **4 430**

Nombre d'embauches **80**

Évolution de la part
des effectifs
(2014-2020)



Part des salariés
<Bac+3 **48%**

Part des embauches CDI
<Bac+3 **8,3%**

Évolution de la part des
embauches CDI <Bac+3
(2014-2020)



Nombre de mobilités **750**

Taux de mobilités **17%**

1

SCÉNARIO : MAINTIEN AU POSTE

ÉVOLUTIONS À CONSIDÉRER

Montée en puissance du niveau de responsabilité en lien avec les réorganisations en cours des fonctions de back office
En plus de l'expertise métier, importance de la dimension organisation/gestion et de la maîtrise des process
Dimension managériale accrue
Maîtrise du numérique et anticipation de ses impacts.

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Bac+4/5 en banque finance
- o Bac+5 Master en gestion -
École supérieure de commerce -
École supérieure de gestion

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

Plus de 45% des effectifs infra Bac+3
Part importante au regard des
responsabilités exercées
Enjeu important de reconnaissance et
de validation des compétences par une
certification

RESPONSABLE / ANIMATEUR D'UNITÉ OU D'ACTIVITÉ DE TRAITEMENTS BANCAIRES

CERTIFICATIONS REPÉRÉES

RNCP34017 - Responsable d'activité bancaire
ECOLE SUPERIEURE DE LA BANQUE

Niveau 7

2 SCÉNARIO : MOBILITÉ

Responsable / animateur d'unité ou
d'activité de traitements bancaires

Responsable / animateur d'unité commerciale

Nombre
d'embauches **210**
Part niveau 6
dans les embauches CDI **5,5%**

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Formation bancaire interne (BP Banque, ITB)
- o Bac +5 - Master de management
- o École de commerce

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

-

Responsable informatique/ organisation/qualité

Nombre
d'embauches **1 040**
Part niveau 6
dans les embauches CDI **6,7%**

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Bac+4/5 ingénieurs informatique
- o Bac+4/5 ingénieurs qualité logistique industrielle / organisation.
- o Une formation complémentaire en finance est de plus en plus recherchée.
- o Certaines banques proposent des formations informatiques pour les personnes maîtrisant les mécanismes financiers.

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

Les embauches portent très majoritairement sur les profils Bac+5 (75%)

CERTIFICATIONS IDENTIFIÉES POUR LES MÉTIERS CIBLES DE SCÉNARIO DE MOBILITÉ

RNCP35619 – Manager de projet des systèmes d'information

Niveau 6

RNCP24514 – Licence informatique

Niveau 6

RNCP34177 – CQP Technicien de la qualité

Niveau 5

Métiers en forte évolution dans le secteur bancaire présentant un fort risque d'obsolescence de compétences -
Quelles certifications professionnelles pour y répondre ?

INFORMATICIEN/CHARGÉ DE QUALITÉ

CHIFFRES CLÉS



Nombre de salariés **6 680**

Nombre d'embauches **640**

Évolution de la part des effectifs (2014-2020)



Part des salariés <Bac+3 **29%**

Part des embauches CDI <Bac+3 **5,8%**

Évolution de la part des embauches CDI <Bac+3 (2014-2020)



Nombre de mobilités **790**

Taux de mobilités **11,8%**

1

SCÉNARIO : MAINTIEN AU POSTE

ÉVOLUTIONS À CONSIDÉRER

Mutations liées aux évolutions technologiques
Nécessité de veille et de mise à niveau permanentes
Enjeu d'attractivité et de fidélisation

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Bac+3 informatique
- o Bac+3 formation spécialisée en gestion de qualité

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

Niveau Bac+3 pertinent pour l'accès à ce métier-repère
Part modérée de salariés infra Bac+3 (29%)
Enjeu important de reconnaissance et de validation des compétences par une certification

CERTIFICATIONS REPÉRÉES

Pas de certification identifiée

2 SCÉNARIO : MOBILITÉ

Informaticien/
chargé de qualité

Responsable informatique/
organisation/qualité

Nombre
d'embauches **1 040**

Part niveau 6
dans les embauches CDI **6,7%**

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Bac+4/5 ingénieurs informatique
- o Bac+4/5 ingénieurs qualité logistique industrielle / organisation.
- o Une formation complémentaire en finance est de plus en plus recherchée.
- o Certaines banques proposent des formations informatiques pour les personnes maîtrisant les mécanismes financiers.

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

Les embauches portent très majoritairement sur les profils Bac+5 (75%)

CERTIFICATIONS IDENTIFIÉES POUR LES MÉTIERS CIBLES DE SCÉNARIO DE MOBILITÉ

RNCP35619 – Manager de projet des systèmes d'information

Niveau 6

RNCP24514 – Licence informatique

Niveau 6

RNCP34177 – CQP Technicien de la qualité

Niveau 5

CONTRÔLEUR PÉRIODIQUE/PERMANENT

CHIFFRES CLÉS



Nombre de salariés **7 270**

Nombre d'embauches **660**

Évolution de la part des effectifs (2014-2020)



Part des salariés <Bac+3 **28%**

Part des embauches CDI <Bac+3 **4,9%**

Évolution de la part des embauches CDI <Bac+3 (2014-2020)



Nombre de mobilités **820**
Taux de mobilités **11,3%**

1

SCÉNARIO : MAINTIEN AU POSTE

ÉVOLUTIONS À CONSIDÉRER

Impacts majeurs des évolutions technologiques prenant en charge une part croissante des contrôles par l'automatisation, la reprise de données et l'IA

Montée en puissance de ce secteur d'activité en complément de l'automatisation et en lien avec des enjeux de conformité

Evolution impérative vers des expertises complémentaires porteuses de valeur ajoutée (analyse, contrôle de cohérence, investigation, ...)

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Formation en banque / finance de niveau Bac +5 (Université, École d'ingénieurs, École de Commerce, Institut d'Études Politiques en économie et finances, ...)
- o Formation en audit et contrôle de gestion / finance, droit et comptabilité / gestion des risques, sécurité financière et conformité de niveau / sciences du management spécialité qualité et contrôle Interne Bac +5 (Université, École d'ingénieurs, École de commerce option finance et comptabilité, ...)
- o Diplôme professionnel d'audit interne (DPAI) / Certification professionnelle d'auditeur interne (CPAI)

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

- Identifié comme n'étant plus un métier-repère à échéance 2025, du fait des mutations profondes de ses contenus
- 28% de salariés infra Bac+3 (dont 12% infra Bac+2)
- Des compétences mobilisables dans un environnement « conformité » en pleine montée en puissance
- Enjeu de sécurité et de satisfaction aux obligations réglementaires pour les entreprises

CONTRÔLEUR PÉRIODIQUE/PERMANENT

CERTIFICATIONS REPÉRÉES

RNCP27379 - Expert(e) métiers conformité
CENTRE DE FORMATION DE LA PROFESSION BANCAIRE (ESBANQUE)

Niveau 7

2 SCÉNARIO : MOBILITÉ

Contrôleur périodique/
permanent

Les métiers du traitement
bancaire

CERTIFICATIONS IDENTIFIÉES POUR LES MÉTIERS CIBLES DE SCÉNARIO DE MOBILITÉ

RNCP20648 – DUT Gestion des entreprises et des administrations option gestion
et management des organisations

Niveau 5

RNCP35375 –BUT Gestion des entreprises et des administrations /
Gestion comptable, fiscale et financière

Niveau 6

TECHNICIEN RESSOURCES HUMAINES

CHIFFRES CLÉS



Nombre de salariés

1 520

Nombre d'embauches

170

Évolution de la part
des effectifs
(2014-2020)



Part des salariés
<Bac+3

74%

Part des embauches CDI
<Bac+3

16,7%

Évolution de la part des
embauches CDI <Bac+3
(2014-2020)



Nombre de mobilités

150

Taux de mobilités

9,9%

1

SCÉNARIO : MAINTIEN AU POSTE

ÉVOLUTIONS À CONSIDÉRER

Mutations technologiques en lien avec l'activité de gestion RH
Nécessité de veille et de mise à niveau permanentes
Cloisonnement fort des différentes activités RH (paie, gestion des carrières, départs, services,...)
Gestion encadrée par des process et des cadres très formalisés

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Bac+3 Licence professionnelle gestion des ressources humaines
- o Bac + 4/5 Master en management spécialité développement des RH - École de commerce
- o Diplôme universitaire en droit et RH

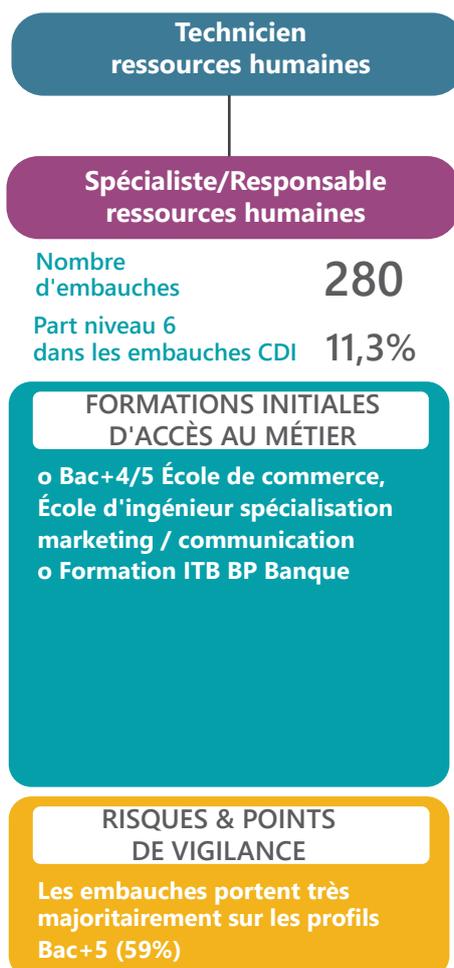
RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

Métier-repère dont la part de salariés infra bac+3 représente 74% des effectifs (37% infra Bac+2)
Le niveau de recrutement depuis plusieurs années est majoritairement à Bac+3
Compétences généralistes et capacités d'organisation priment sur les connaissances RH
Enjeu de montée en niveau de qualification

CERTIFICATIONS REPÉRÉES

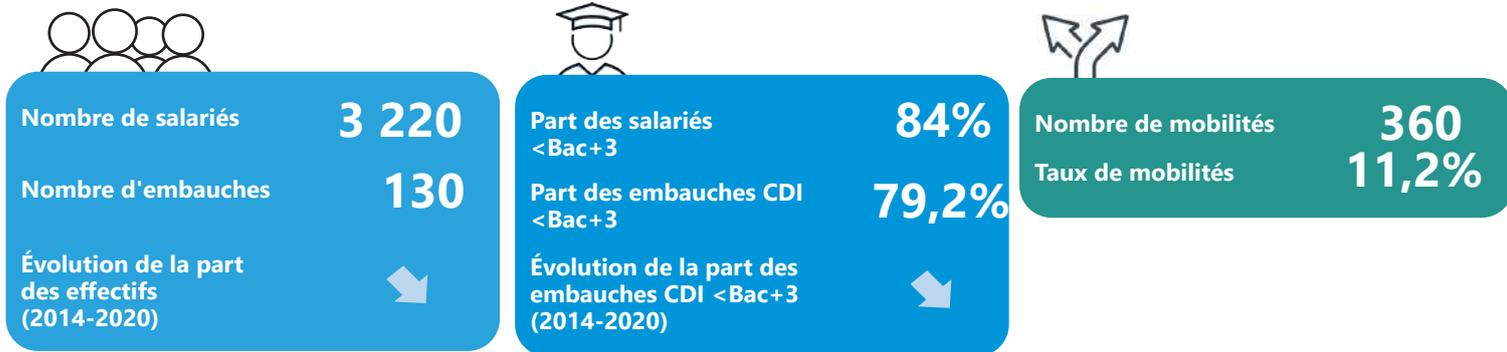
L'organisation des services RH est marquée par une forte spécialisation par domaine (paie, carrières, services, contrats,...) et des process très précis ne mobilisant pas de compétences RH spécifiques. Il n'apparaît pas de certification dédiée à ces postes.

2 SCÉNARIO : MOBILITÉ



GESTIONNAIRE ADMINISTRATIF/SECRÉTAIRE

CHIFFRES CLÉS



1

SCÉNARIO : MAINTIEN AU POSTE

ÉVOLUTIONS À CONSIDÉRER

Mutations liées à l'évolution de l'environnement de travail (digitalisation, travail à distance,...)

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

o Bac+2 - BTS secrétariat, assistant de gestion ou assistant de direction

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

Plus de 80% de salariés infra Bac+3 (dont 43% de niveau Bac+2)

Enjeu important de reconnaissance et de validation des compétences par une certification de niveau 5

CERTIFICATIONS REPÉRÉES

Le métier de gestionnaire administratif est concerné par les mutations touchant à la fois le contenu des postes concernés et par les évolutions des fonctions auxquels les salariés apportent un appui. Compte tenu du caractère généraliste des tâches, aucune certification immédiatement rattachable à ce métier-repère n'est repérée. Les compétences transversales et les aptitudes développées sur ces postes permettent d'envisager des mobilités vers des métiers d'appui en mobilisant les certifications identifiées pour ceux-ci.

TECHNICIEN LOGISTIQUE/IMMOBILIER

CHIFFRES CLÉS



Nombre de salariés

1 370

Nombre d'embauches

80

Évolution de la part
des effectifs
(2014-2020)



Part des salariés
<Bac+3

75%

Part des embauches CDI
<Bac+3

13%

Évolution de la part des
embauches CDI <Bac+3
(2014-2020)



Nombre de mobilités

160

Taux de mobilités

11,7%

1

SCÉNARIO : MAINTIEN AU POSTE

ÉVOLUTIONS À CONSIDÉRER

Evolution des modes d'organisation logistique et immobilière
Compétences nouvelles en lien avec la plus grande flexibilité des organisations
Impact des stratégies de sous-traitance / d'externalisation

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Bac +1 à Bac +3
- o Profil souvent technique, les formations et diplômes varient en fonction de leur spécialisation.

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

75% des salariés infra Bac+3 – 50%
infra Bac+2
Enjeu d'adaptation au sein du métier-
repère et de montée en niveau de
qualification

CERTIFICATIONS REPÉRÉES

Pas de certification identifiée

2 SCÉNARIO : MOBILITÉ

Technicien
logistique/immobilier

Responsable/animateur d'unité
ou expert logistique

Nombre
d'embauches 50

Part niveau 6
dans les embauches CDI 6,1%

FORMATIONS INITIALES D'ACCÈS AU MÉTIER

- o Bac+4 filière économique et de gestion
- o Diplôme d'école d'ingénieur

RISQUES & POINTS DE VIGILANCE

Les embauches portent très majoritairement sur les profils Bac+5 (61%)

#2. Illustration des trajectoires professionnelles possibles pour les métiers cibles de la Pro-A

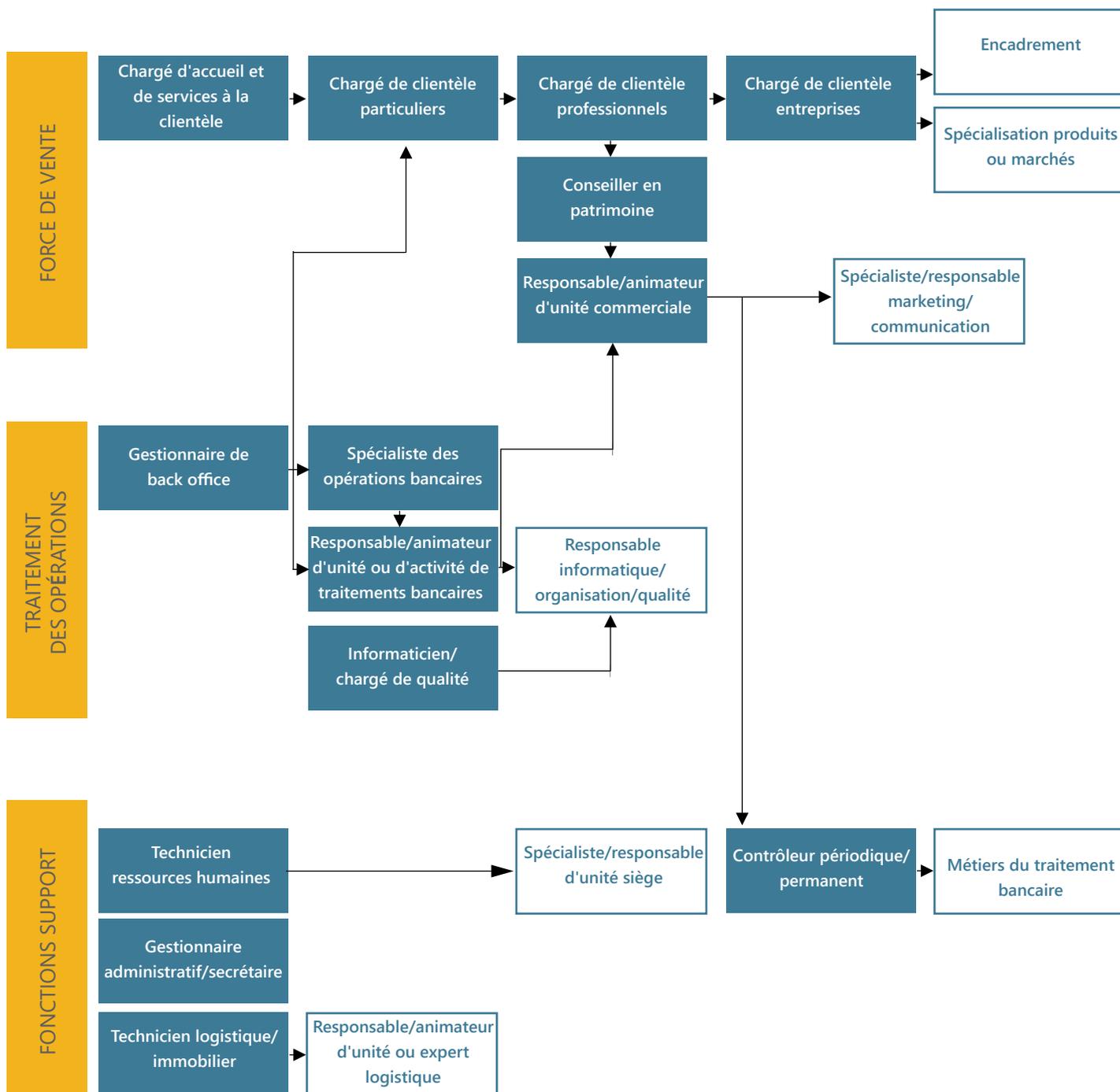




Photo by Tom Werner - Getty images

PARTIE 4

AIDE À LA DÉCISION EN VUE D'UN ACCORD PRO-A

#1. Benchmark d'accords de branche Pro-A

Un accord étendu est nécessaire avant mise en œuvre de la Pro-A au sein des entreprises d'une branche. Toutes les branches n'ont pas encore satisfait à cette obligation, et si des négociations sont en cours ou sur le point de débiter, **environ soixante-dix accords ont fait l'objet à ce jour d'un arrêté d'extension.**

Parmi les branches les plus significatives, on peut citer : Métallurgie, Services à la personne, Services de l'automobile, Commerces de gros, Industrie textile, Travaux publics, Agences générales d'assurances, Bureaux d'études techniques, cabinets d'ingénieurs conseil et sociétés de conseil, Prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, Tourisme social et familial, Mutualité, Commerce de détail et

de gros à prédominance alimentaire, Hospitalisation privée, Transports routiers et activités auxiliaires du transport, Commerces de gros, Experts comptables et commissaires aux comptes, Travail temporaire, Secteur sanitaire, social et médico-social privé à but non lucratif, Enseignement privé indépendant, Animation, Restauration collective, Hôtels, cafés, restaurants, Restauration rapide,...

Parmi ces accords, quatre ont été particulièrement analysés, du fait de leurs périmètres d'activité et d'analogies avec le secteur bancaire (activité tertiaire, de conseil, relation client, mutations technologiques,...) :

1 Bureaux d'études techniques, cabinets d'ingénieurs-conseils et sociétés de conseils

- ➔ [Accord du 30/01/2020](#)
Arrêté d'extension le 06/11/2020
Opcó Atlas

3 Prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire

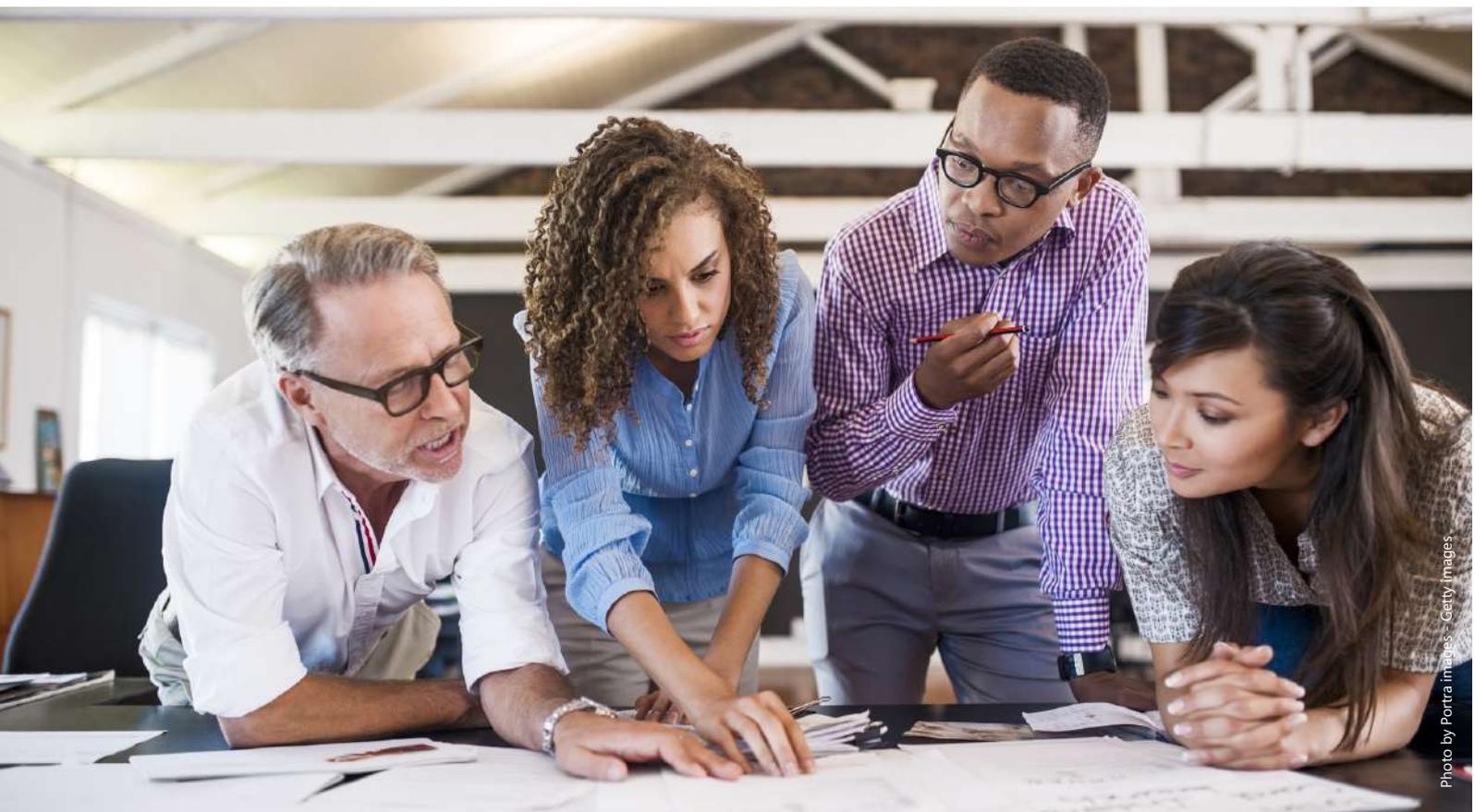
- ➔ [Accord du 09/12/2020](#)
Arrêté d'extension le 06/11/2020
Opcó EP

2 Personnels des agences générales d'assurances

- ➔ [Accord du 12/05/2020](#)
Arrêté d'extension le 06/11/2020
Opcó Atlas

2 Mutualité

- ➔ [Accord du 13/12/2019](#)
Arrêté d'extension le 20/12/2020
Uniformation



Périmètre et conditions d'éligibilité

On constate dans ces accords des approches par métiers et/ou par compétences, avec (dans trois d'entre eux) un recensement des mutations identifiées. Il n'est pas fait mention de « cibles » prioritaires ou devant faire l'objet de mesures différenciées.

	Liste des métiers concernés	Mutations identifiées	Catégories spécifiques
<p>1</p> <p>Bureaux d'études techniques, cabinets d'ingénieurs-conseils et sociétés de conseils</p>	Oui	<ul style="list-style-type: none"> - Transition numérique - Mutations induites en premier lieu par les clients - Constat d'un risque de pénurie de compétences 	<p>Non</p> <p>Mention expresse de l'applicabilité de l'accord dans les entreprises de moins de 50 salariés</p>
<p>2</p> <p>Personnels des agences générales d'assurances</p>	Non	<ul style="list-style-type: none"> - Non - Mise en avant des difficultés de recrutement 	
<p>3</p> <p>Prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire</p>	Compétences attendues par métiers (en annexe)	<ul style="list-style-type: none"> - Impact du numérique 	
<p>4</p> <p>Mutualité</p>	Non	<ul style="list-style-type: none"> - Oui (voir liste des certifications) 	

Accès à une certification

Le nombre de certifications retenues est très variable, faisant apparaître une volonté de mobiliser un « spectre » plus ou moins large de certifications, sans lien évident avec la diversité des besoins en compétences. Les certifications se concentrent sur

les niveaux 5 et 6. Lorsqu'ils apparaissent, les niveaux supra et infra se limitent à un nombre restreint de certifications.

	Nombre de certifications et niveaux	Durée / Volume de formation
<p>1</p> <p>Bureaux d'études techniques, cabinets d'ingénieurs-conseils et sociétés de conseils</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Développeur : 52 (niveaux 5 et 6) - Analyste test et validation : 1 (niveau 6) - Chargé de référencement : 8 (niveaux 5 et 6) - Administrateur d'infrastructure : 25 (niveaux 5 et 6) - Consultant système et réseaux : 95 (niveaux 5 à 7) <p>Total : 184 certifications éligibles</p>	<p>Les actions de formation mises en œuvre dans le cadre de la Pro-A pourront faire l'objet d'une durée qui peut aller au-delà des 12 mois et d'un temps de formation dérogatoire qui peut aller jusqu'à 25%</p>
<p>2</p> <p>Personnels des agences générales d'assurances</p>	<p>18 (niveaux 5 et 6)</p>	<p>La durée de la Pro-A pourra être portée jusqu'à 24 mois</p>
<p>3</p> <p>Prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire</p>	<p>19 (niveaux 4 à 7)</p>	<p>Allongement jusqu'à 24 mois</p> <p>Durée des actions possible au-delà de 25 % et, au maximum, jusqu'à 40 % dans la limite maximale de la certification visée</p>
<p>4</p> <p>Mutualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Automatisation du fait du développement du numérique : 8 (niveaux 4 à 6) - Systèmes d'information : 13 (niveaux 5 à 7) - Relation adhérent : 19 (niveaux 5 à 7) - Règlementation et digitalisation : 13 (niveaux 4 à 7) - Contrôle des risques : 13 (niveaux 5 à 7) - Accompagnement des personnes : 16 (niveaux 3 à 7) - Accompagnement des salariés : 14 (niveaux 5 à 7) <p>Total : 100 certifications éligibles</p>	<p>Allongement jusqu'à 24 mois</p> <p>Durée possiblement portée à 50% de la durée totale</p>

Autres dispositions

Certaines dispositions non expressément prévues par les textes apparaissent, transcrivant des choix stratégiques de la branche en matière de finalité de la Pro-A, de modalités de mise en œuvre ou de suivi.

	Dispositions particulières
<p>1</p> <p>Bureaux d'études techniques, cabinets d'ingénieurs-conseils et sociétés de conseils</p>	<p>Mention à l'article 2 : « le dispositif ne permet pas de satisfaire les projets de promotion sociale ou professionnelle ou de reconversion professionnelle pour les salariés ayant un niveau de qualification égal ou supérieur à bac+3 mais sans correspondance avec leur activité professionnelle ».</p> <p>Identification de l'entretien professionnel comme pouvant « permettre de mieux cerner les attentes des salariés »</p> <p>Mise à jour de la liste et des critères de prise en charge par avenant.</p>
<p>2</p> <p>Personnels des agences générales d'assurances</p>	<p>Accompagnement : « l'employeur désigne, pour chaque salarié en Pro-A, un tuteur chargé de l'accompagner. Les parties signataires conviennent de rappeler son rôle et ses missions dans le prochain accord de branche sur la formation professionnelle ».</p>
<p>3</p> <p>Prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire</p>	<p>Accompagnement : « l'action de formation effectuée dans le cadre d'une « Pro-A » suppose que l'employeur désigne, parmi ses salariés, un tuteur dans les conditions applicables au contrat de professionnalisation »</p>
<p>4</p> <p>Mutualité</p>	<p>Engagement d'évaluation</p> <p>Réunion deux ans après l'entrée en vigueur pour éventuelle réexamen des dispositions</p>

#2. Éléments de cadrage pour l'établissement d'un accord Pro-A

À l'appui de l'étude documentaire et des entretiens conduits (cf partie 1), les éléments suivants peuvent venir étayer les motivations de la branche en préambule d'un accord Pro-A :

Évolutions de l'environnement d'activité

Un tissu bancaire connaît une recomposition, avec notamment :

- ➔ Des projets structurants de réorganisation / déconcentration / spécialisation de sites (plateformes d'appui en particulier).
- ➔ Des contextes de fusion entre établissement, avec des perspectives de regroupements, de réduction d'effectifs, de gestion des différences dans les organisations, les profils de poste, nécessités fortes d'adaptations. DRH en anticipation pour repositionnements.
- ➔ Des perspectives de cession.

Dans tous les établissements, les plans stratégiques (de 4 à 5 ans) ont des conséquences fortes sur les organisations, les métiers, les effectifs (exemples : regroupements d'agences, externalisation de fonctions, mutualisations, objectifs de diminution d'effectifs pour certaines fonctions,...)

Les mutations technologiques et la digitalisation des process ont anticipé et accompagné une évolution des attentes et des pratiques des clients. Ceux-ci sont de plus en plus autonomes pour un ensemble de services précédemment pris en charge par les établissements.

Dans le même temps, les flux en agences ont très fortement diminué, modifiant ainsi profondément le contenu de la relation client (moins de réponses aux attentes exprimées par le client, plus de prospection et de posture de proposition).

La ligne d'accueil se trouve ainsi remise en question, avec une prise en charge collectives par les conseillers en agence des besoins persistants des clients. Les « middle office » montent en puissance et se renforcent en expertise/technicité, dans une relation directe avec les clients et en appui aux conseillers, et intègrent une dimension commerciale.

Les mêmes mutations technologiques font également disparaître une bonne part des tâches les plus répétitives de saisie et de contrôle, renforçant le besoin en technicité pour créer une plus-value.



Photo by Marco Geber - Getty images

Enjeux RH

La branche est confrontée à un défi majeur pour assurer l'employabilité des salariés (en particulier dans les métiers les plus menacés) et la transférabilité de leurs compétences, dans un contexte de mutations et de réorganisations structurelles, mais aussi de faire apparaître des perspectives d'évolution professionnelle pour conserver les salariés et éviter les phénomènes de démotivation et de perte de sens.

Si les volumes de recrutements variables selon les contextes d'établissement, la priorité est globalement donnée aux mobilités internes ou au sein des réseaux. Ces mobilités sont promues et accompagnées dans certains établissements à travers divers leviers.

La mobilité est considérée comme un facteur de fidélisation pour les établissements qui en font un axe de leur politique RH. La formation comme levier d'évolution est également mobilisée. Des démarches QVT, avec notamment des sensibilisations au repérage des RPS, participent aussi à une volonté de fidélisation des salariés.

Le standard de recrutement étant maintenant à au moins Bac+3, le risque est réel que les salariés qui n'ont pas ce niveau se trouvent de fait moins considérés et moins susceptibles d'apporter à l'établissement et donc plus exposés aux mesures éventuelles d'accompagnement au départ

Un représentant syndical

Plus que le niveau de qualification, ce sont les capacités d'adaptation qui priment face aux mutations que connaît le secteur.

Un DRH d'une banque

Compte tenu des mutations dans les organisations, la mobilité interne est un enjeu majeur

Un DRH d'une banque

On constate de plus en plus de départs dans le cadre de reconversions souvent sans lien avec le secteur bancaire

Un représentant syndical

Exposition des salariés infra Bac+3

À l'exception des activités encadrées par une réglementation spécifique, le moindre niveau de qualification n'apparaît pas en soi comme un obstacle majeur à l'adaptation ou d'évolution professionnelle des salariés concernés. Les capacités individuelles d'adaptation, l'expérience et la maîtrise des compétences acquises en situation de travail par les salariés de ces niveaux sont primordiales, mais en cette période de mutations et de réorganisations certains d'entre eux risquent de figurer parmi les plus fragilisés.

Néanmoins, le niveau Bac+3 est nécessaire dans certains établissements pour accéder aux fonctions d'encadrement. Cette condition n'est toutefois pas toujours requise (certaines passerelles hors certifications existent dans d'autres établissements) ou peut être levée par un parcours spécifique de formation (sans certification). Le niveau de formation initial peut également limiter les capacités d'acquisition d'expertises.

Perception du potentiel / attentes au regard de la ProA

L'objectif de « certification » qu'il impose est perçu comme pouvant utilement valider la bonne maîtrise de certaines pratiques, de renforcer l'expertise des salariés concernés et constituer à la fois une forme de reconnaissance et une voie d'évolution professionnelle.

La Pro-A peut se positionner comme un instrument au service de la sécurisation des parcours et des stratégies de montée en compétence, activable pour les publics qui y sont éligibles. Elle doit participer à la reconnaissance, la validation et la transférabilité des compétences acquises en situation de travail.

C'est un dispositif nouveau, on ne mesure pas bien dans quelle mesure l'objectif de certification va être un frein ou au contraire être attractif pour les salariés.

Un DRH d'une banque

La question va se poser des critères sur lesquels les employeurs vont accorder ou non l'accès à la Pro-A

Un représentant syndical

Annexes

Annexe 1 : Analyse des certifications mobilisables pour les métiers-repères cibles pour la Pro-A	72
Annexe 2 : Fiches Certifications cibles du dispositif ProA	88

Annexe 1

Analyse des certifications mobilisables pour les métiers-repères cibles pour la Pro-A

Méthode

Le repérage des certifications adaptées aux métiers-repères cibles, compte tenu du cadre de la Pro-A, est réalisé dans la base des certifications inscrites au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) administré par France Compétences.

La recherche de certifications est conduite dans cette base de données avec les critères suivants :

- o Inscrites au RNCP
- o Actives

- o Niveaux 3 à 7
- o Code(s) ROME attaché(s) au métier-repère et code NSF

Le contenu de chaque fiche RNCP est analysé afin de correspondre aux métiers visés, en adéquation avec le contenu des fiches métiers et les évolutions attendues à échéance 2025.

Les certifications les plus adaptées aux métiers sont retenues.

CHARGÉ DE CLIENTÈLE PARTICULIERS

Le chargé de clientèle particuliers présente, conseille, commercialise des produits et services bancaires, financiers, d'assurance pour la gestion d'un portefeuille de clients particuliers.

La recherche a été réalisée à partir du RNCP sur la base des codes suivants délimitant le périmètre de la certification :

Code ROME :

C1201 - Accueil et services bancaires

C	12		BANQUE	
C	12	01	Accueil et services bancaires	
C	12	01	Assistant/Assistante de clientèle de banque	11220
C	12	01	Assistant/Assistante service clientèle bancaire	11334
C	12	01	Assistant/Assistante service clientèle de banque	11332
C	12	01	Caissier/Caissière de bureau de change	11641
C	12	01	Chargé/Chargée d'accueil en banque	11744
C	12	01	Chargé/Chargée d'accueil et de services clientèle bancaire	11746
C	12	01	Conseiller/Conseillère accueil en agence bancaire	13349
C	12	01	Conseiller/Conseillère d'accueil en banque	13385
C	12	01	Guichetier/Guichetière accueil banque	15436
C	12	01	Guichetier/Guichetière de banque	15437
C	12	01	Guichetier/Guichetière de la banque postale	15438
C	12	01	Guichetier payeur/Guichetière payeuse	15439
C	12	01	Guichetier vendeur/Guichetière vendeuse	15440
C	12	01	Téléconseiller/Téléconseillère en banque	38079

C1206 - Gestion de clientèle bancaire

C	12		BANQUE	
C	12	06	Gestion de clientèle bancaire	
C	12	06	Attaché/Attachée de clientèle de banque	11391
C	12	06	Chargé/Chargée de clientèle bancaire	11767
C	12	06	Chargé/Chargée de clientèle commerciale de banque	11770
C	12	06	Chargé/Chargée de clientèle de banque	11771
C	12	06	Chargé/Chargée de clientèle entreprises de banque	11775
C	12	06	Chargé/Chargée de clientèle particuliers de banque	11777
C	12	06	Chargé/Chargée de clientèle professionnelle de banque	11779
C	12	06	Chargé/Chargée de clientèle rachat de crédits	38326
C	12	06	Chargé/Chargée de gestion bancaire	11798
C	12	06	Chargé/Chargée de relations clientèle bancaire	11866
C	12	06	Conseiller/Conseillère de clientèle bancaire	13387
C	12	06	Conseiller/Conseillère en crédit immobilier	38956
C	12	06	Conseiller/Conseillère en produits d'épargne	13448
C	12	06	Conseiller commercial professionnel/Conseillère commerciale professionnelle secteur bancaire	13379
C	12	06	Conseiller financier/Conseillère financière banque postale	13456
C	12	06	Conseiller financier/Conseillère clientèle professionnelle	13457
C	12	06	Courtier/Courtière en prêts immobiliers	38957
C	12	06	Gestionnaire de clientèle bancaire	15324

Code(s) NSF :

313 - Finances, banque, assurances, immobilier

313m Finances, banques, assurances, (non indiquée ou autre)

313n Etudes économiques et financières

313p Organisation des services financiers

313r Finances, banques, assurances (contrôle, prévention, entretien)

313t Instruction de dossiers, traitements de flux et de produits financiers

313w Vente de produits financiers

RNCP : 17 certifications professionnelles sont identifiées au plus proche

RNCP34478 – Chargé de clientèles en assurance et banque ECOLE SUPERIEURE D'ASSURANCE	Niveau 6
RNCP15762 - Conseiller de clientèle banque assurance INSTITUT FORMATION ET DEVELOPPEMENT	Niveau 5
RNCP19251 – Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles MBWAY - IPAC BACHELOR FACTORY - IPAC	Niveau 5
RNCP26945 – Conseiller clientèle gestionnaire banque-assurance des professionnels INSTITUT FORMAT CREDIT AGRICOLE MUTUEL	Niveau 6
RNCP28756 – Chargé de gestion et de commercialisation de produits banque-assurance CHAMBRE COMMERCE INDUSTRIE LOIR ET CHER	Niveau 6
RNCP29631 – Licence Professionnelle - Commercialisation de produits et services (fiche nationale)	Niveau 6
RNCP34566 – Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance EXCELIA GROUP	Niveau 6
RNCP29535 – Responsable de développement commercial (option banque-assurance) CCI France	Niveau 6
RNCP2883 – DEUST - Commercialisation des produits financiers MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	Niveau 5
RNCP27413 – Attaché(e) commercial(e) CCI FRANCE	Niveau 5
RNCP1174 – BTS - Banque, conseiller de clientèle (particuliers) MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	Niveau 5
RNCP35442 – Conseiller de clientèle bancaire omnicanal ECOLE SUPERIEURE DE LA BANQUE	Niveau 6
RNCP34573 – Responsable de clientèle banque finance assurance ECORIS, INSTITUT FORMATION CONSEIL, ICADEMIE	Niveau 6
RNCP32059 – Conseiller clientèle mutlicanal en banque et assurance GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT (GEM)	Niveau 6
RNCP30181 – Licence Professionnelle - Assurance, banque, finance : chargé de clientèle (fiche nationale)	Niveau 6
RNCP16286 – DIPLOVIS - Diplôme d'études supérieures en commerce et management opérationnel EXCELIA GROUP	Niveau 6
RNCP34809 - Chargé de clientèle CIEFA GROUPE IGS, ICD	Niveau 5

Les certifications enregistrées portent globalement sur les mêmes activités visées par la fiche métier « Chargé de clientèle particulier » à savoir :

- Accueil et communication avec un client ou un prospect de la banque physiquement présent ou à distance ;
- Recueil des informations qui permettent la découverte du client, de ses projets, de ses besoins ;
- Apporter des solutions financières tout en tenant compte du risque client ;
- Gestion, développement et suivi d'un portefeuille de clientèle bancaire et assurantielle ;
- Gestion des contrats, des prestations et des sinistres ;
- La définition de la cible à atteindre et des actions à mener.

Parmi ces 17 certifications, certaines intègrent en plus des activités listées ci-dessus, l'activité de réalisation d'une veille sur son marché et l'analyse de sa zone d'intervention :

RNCP29535 – Responsable de développement commercial (option banque-assurance) CCI France	Niveau 6
RNCP28756 – Chargé de gestion et de commercialisation de produits banque-assurance CHAMBRE COMMERCE INDUSTRIE LOIR ET CHER	Niveau 6
RNCP29631 – Licence Professionnelle - Commercialisation de produits et services (fiche nationale)	Niveau 6
RNCP30181 – Licence Professionnelle - Assurance, banque, finance : chargé de clientèle (fiche nationale)	Niveau 6
RNCP1174 – BTS - Banque, conseiller de clientèle (particuliers) MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	Niveau 5
RNCP27413 – Attaché(e) commercial(e) CCI FRANCE	Niveau 5
RNCP34566 – Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance EXCELIA GROUP	Niveau 6
RNCP34809 - Chargé de clientèle CIEFA GROUPE IGS, ICD	Niveau 5

Selon les tendances d'évolution du métier à horizon 2025, l'utilisation des outils digitaux et collaboratifs dans son activité de chargé de clientèle fait partie des compétences à renforcer. Cette compétence est intégrée dans les certifications suivantes :

RNCP32059 – Conseiller clientèle multicanal en banque et assurance GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT (GEM)	Niveau 6
RNCP1174 – BTS - Banque, conseiller de clientèle (particuliers) MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	Niveau 5
RNCP34566 – Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance EXCELIA GROUP	Niveau 6

RNCP19251 – Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles
MBWAY - IPAC BACHELOR FACTORY - IPAC

Niveau 5

RNCP26945 – Conseiller clientèle gestionnaire banque-assurance des professionnels
INSTITUT FORMAT CREDIT AGRICOLE MUTUEL

Niveau 6

RNCP29631 – Licence Professionnelle - Commercialisation de produits et services (fiche nationale)

Niveau 6

RNCP34809 - Chargé de clientèle
CIEFA GROUPE IGS, ICD

Niveau 5

En conclusion, les certifications regroupant l'intégralité des activités et compétences à maîtriser et renforcer sont les suivantes :

RNCP29631 – Licence Professionnelle - Commercialisation de produits et services (fiche nationale)

Niveau 6

RNCP1174 – BTS - Banque, conseiller de clientèle (particuliers)
MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

Niveau 5

RNCP34566 – Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance
EXCELIA GROUP

Niveau 6

CHARGÉ DE CLIENTÈLE PROFESSIONNELS / CHARGÉ DE CLIENTÈLE ENTREPRISES

Le chargé de clientèle professionnels accompagne et aide les clients professionnels dans le développement de leurs activités.

Le chargé de clientèle entreprises conseille et fidélise des entreprises réalisant un chiffre d'affaires important.

La recherche a été réalisée à partir du RNCP sur la base des codes suivants délimitant le périmètre de la certification :

Code ROME :

C1203 - Relations clients banque/finance

C	12		BANQUE	
C	12	03	Relations clients banque/finance	
C	12	03	Attaché commercial/Attachée commerciale bancaire entreprise	11369
C	12	03	Attaché commercial/Attachée commerciale bancaire financements spécialisés	11370
C	12	03	Attaché commercial/Attachée commerciale banque d'affaires	11371
C	12	03	Chargé/Chargée d'affaires bancaires commerce international	11748
C	12	03	Chargé/Chargée d'affaires bancaires entreprise	11749
C	12	03	Chargé/Chargée d'affaires bancaires professionnelles	11750
C	12	03	Chargé/Chargée de clientèle bancaires grandes entreprises	11768
C	12	03	Chargé/Chargée de comptes bancaires professionnels	11786
C	12	03	Chargé/Chargée de développement clientèle bancaire entreprise	11789
C	12	03	Responsable clientèle bancaire entreprise	18592
C	12	03	Responsable grands comptes bancaires	19099

C1206 - Gestion de clientèle bancaire

C	12		BANQUE	
C	12	06	Gestion de clientèle bancaire	
C	12	06	Attaché/Attachée de clientèle de banque	11391
C	12	06	Chargé/Chargée de clientèle bancaire	11767
C	12	06	Chargé/Chargée de clientèle commerciale de banque	11770
C	12	06	Chargé/Chargée de clientèle de banque	11771
C	12	06	Chargé/Chargée de clientèle entreprises de banque	11775
C	12	06	Chargé/Chargée de clientèle particuliers de banque	11777
C	12	06	Chargé/Chargée de clientèle professionnelle de banque	11779
C	12	06	Chargé/Chargée de clientèle rachat de crédits	38326
C	12	06	Chargé/Chargée de gestion bancaire	11798
C	12	06	Chargé/Chargée de relations clientèle bancaire	11866
C	12	06	Conseiller/Conseillère de clientèle bancaire	13387
C	12	06	Conseiller/Conseillère en crédit immobilier	38956
C	12	06	Conseiller/Conseillère en produits d'épargne	13448
C	12	06	Conseiller commercial professionnel/Conseillère commerciale professionnelle secteur bancaire	13379
C	12	06	Conseiller financier/Conseillère financière banque postale	13456
C	12	06	Conseiller financier/Conseillère clientèle professionnelle	13457
C	12	06	Courtier/Courtière en prêts immobiliers	38957
C	12	06	Gestionnaire de clientèle bancaire	15324

Code(s) NSF :

313 - Finances, banque, assurances, immobilier

313m Finances, banques, assurances, (non indiquée ou autre)

313n Etudes économiques et financières

313p Organisation des services financiers

313r Finances, banques, assurances (contrôle, prévention, entretien)

313t Instruction de dossiers, traitements de flux et de produits financiers

313w Vente de produits financiers

RNCP : 15 certifications professionnelles sont identifiées au plus proche

RNCP34478 – Chargé de clientèles en assurance et banque ECOLE SUPERIEURE D'ASSURANCE	Niveau 6
RNCP16286 – DIPLOVIS - Diplôme d'études supérieures en commerce et management opérationnel EXCELIA GROUP	Niveau 6
RNCP27413 – Attaché(e) commercial(e) CCI FRANCE	Niveau 5
RNCP2883 – DEUST - Commercialisation des produits financiers MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	Niveau 5
RNCP29535 – Responsable de développement commercial (option banque-assurance) CCI France	Niveau 6
RNCP11651 - Conseiller de clientèle de professionnels CTRE DE FORMATION DE LA PROFESS BANCAIRE (ESBANQUE)	Niveau 6
RNCP15762 - Conseiller de clientèle banque assurance INSTITUT FORMATION ET DEVELOPPEMENT	Niveau 5
RNCP19251 – Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles MBWAY - IPAC BACHELOR FACTORY - IPAC	Niveau 5
RNCP26946 – Conseiller clientèle gestionnaire banque-assurance des professionnels ou des agriculteurs INSTITUT FORMAT CREDIT AGRICOLE MUTUEL	Niveau 6
RNCP28756 – Chargé de gestion et de commercialisation de produits banque-assurance CHAMBRE COMMERCE INDUSTRIE LOIR ET CHER	Niveau 6
RNCP29631 – Licence Professionnelle - Commercialisation de produits et services (fiche nationale)	Niveau 6
RNCP30181 – Licence Professionnelle - Assurance, banque, finance : chargé de clientèle (fiche nationale)	Niveau 6
RNCP34573 – Responsable de clientèle banque finance assurance ECORIS, INSTITUT FORMATION CONSEIL, ICADEMIE	Niveau 6
RNCP34782 - Conseiller financier de clientèle professionnelle CGT FORMATION ET RESSOURCES HUMAINES	Niveau 6
RNCP34809 - Chargé de clientèle CIEFA GROUPE IGS, ICD	Niveau 5

Les certifications enregistrées portent globalement sur les mêmes activités visées par la fiche métier « Chargé de clientèle professionnels » à savoir :

- Accueil et communication avec un client ou un prospect de la banque physiquement présent ou à distance ;
- Recueil des informations qui permettent la découverte du client, de ses projets, de ses besoins ;
- Apporter des solutions financières tout en tenant compte du risque client ;
- Gestion, développement et suivi d'un portefeuille de clientèle bancaire et assurantielle ;
- Gestion des contrats, des prestations et des sinistres ;
- La définition de la cible à atteindre et des actions à mener.



GESTIONNAIRE DE BACK OFFICE/SPÉCIALISTE DES OPÉRATIONS BANCAIRES

Le gestionnaire de back office enregistre et réalise les opérations administratives sous-jacentes aux actions commerciales menées dans les agences bancaires.

Le spécialiste des opérations bancaires enregistre et réalise les opérations administratives spécialisées sur un ou plusieurs produits de financement ou de marché, sous-jacentes aux actions commerciales menées en front office.

La recherche a été réalisée à partir du RNCP sur la base des codes suivants délimitant le périmètre de la certification :

Code ROME :

C1302 - Gestion back et middle-office marchés financiers

C	13	02	Gestion back et middle-office marchés financiers	
C	13	02	Agent/Agente de back-office	10393
C	13	02	Agent/Agente de middle-office	10528
C	13	02	Chargé/Chargée de back-office	11765
C	13	02	Expert/Experte back-office	14933
C	13	02	Expert/Experte middle-office	14954
C	13	02	Gestionnaire de middle-office	15335
C	13	02	Gestionnaire des opérations sur les marchés financiers	15337
C	13	02	Opérateur/Opératrice back-office	17048
C	13	02	Opérateur/Opératrice middle-office	17241
C	13	02	Responsable de back-office	18660
C	13	02	Responsable de middle-office	18792

C1401 - Gestion en banque et assurance

C	14	01	Gestion en banque et assurance	19647
C	14	01	Agent/Agente d'accueil de prestations sociales	38443
C	14	01	Agent/Agente technique de banque	10762
C	14	01	Agent/Agente technique des régimes de retraite complémentaire et de prévoyance	10781
C	14	01	Agent administratif/Agente administrative back-office marché	10350
C	14	01	Agent administratif/Agente administrative d'assurances	10351
C	14	01	Agent administratif/Agente administrative de banque	10352
C	14	01	Agent administratif/Agente administrative des opérations bancaires	10353
C	14	01	Agent administratif/Agente administrative middle-office marché	10354
C	14	01	Aide rédacteur/Aide rédactrice d'assurances	10889
C	14	01	Assistante administratif/Assistante administrative d'assurances	11184
C	14	01	Employé central/Employée centrale chèque	14752
C	14	01	Technicien/Technicienne de gestion électronique de documents - GED -	19775
C	14	01	Technicien administratif/Technicienne administrative de banque	19647

RNCP : 5 certifications professionnelles sont identifiées au plus proche

RNCP35375 - BUT - Gestion des entreprises et des administrations : gestion comptable, fiscale et financière
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR **Niveau 6**

RNCP2872 – DEUST - Banque, organismes financiers et de prévoyance
MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR **Niveau 5**

RNCP34025 – Licence Professionnelle - Assurance, banque, finance : supports opérationnels
MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR **Niveau 6**

RNCP31952 – Gestionnaire en assurance
ONZE INSTITUT **Niveau 5**

RNCP35473 – BTS Assurance »
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION **Niveau 5**

Ces certifications couvrent le périmètre des activités du gestionnaire back et middle-office et du Spécialiste des opérations bancaires, car elles sont suffisamment généralistes au domaine de la banque-assurance. Parmi elles, les 3 certifications ci-dessous, sont plus spécialisées aux activités du métier mais visent le secteur de l'assurance :

RNCP34025 – Licence Professionnelle - Assurance, banque, finance : supports opérationnels
MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

Niveau 6

RNCP31952 – Gestionnaire en assurance
ONZE INSTITUT

Niveau 5

RNCP35473 – BTS Assurance »
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

Niveau 5

RESPONSABLE/ANIMATEUR D'UNITÉ OU D'ACTIVITÉ DE TRAITEMENTS BANCAIRES

Le responsable / animateur d'unité ou d'activité de traitements bancaires encadre une équipe qui assure le traitement administratif et comptable des opérations bancaires.

La recherche a été réalisée à partir du RNCP sur la base des codes suivants délimitant le périmètre de la certification :

Code ROME :

C1207 - Management en exploitation bancaire

C	12	07	Management en exploitation bancaire	
C	12	07	Adjoint/Adjointe de direction bancaire	
C	12	07	Chef d'agence bancaire	
C	12	07	Directeur/Directrice d'agence bancaire	
C	12	07	Directeur/Directrice de caisse bancaire locale	
C	12	07	Directeur/Directrice de centre d'affaires bancaires	
C	12	07	Responsable d'agence bancaire	
C	12	07	Responsable d'exploitation bancaire	
C	12	07	Responsable de bureau de banque	
C	12	07	Responsable de bureau de banque périodique	
C	12	07	Responsable de caisse bancaire régionale	
C	12	07	Responsable de groupe d'agences bancaires	
C	12	07	Responsable de service de caisse régionale bancaire	
C	12	07	Rédacteur/Rédactrice Banque de France	

RNCP : 1 certification professionnelle est identifiée au plus proche

RNCP34017 - Responsable d'activité bancaire
ECOLE SUPERIEURE DE LA BANQUE

Niveau 7

Cette certification porte sur les mêmes activités visées par la fiche métier du « responsable / animateur d'unité ou d'activité de traitements bancaires », à savoir :

- Management d'équipe hiérarchique ou fonctionnel
- Garantit l'application des normes, règles et procédures
- Mise en place de mesure de prévention et de suivi des risques
- Veille à la qualité de processus de son unité
- Former ses collaborateurs à l'évolution réglementaire et les nouveaux produits
- Suivre les évolutions réglementaires, juridiques, fiscales, spécifiques au secteur bancaire

Nota : L'offre de certification est réduite sur ce métier. L'accès au métier de responsable / animateur d'unité ou d'activité de traitements bancaires est lié le plus souvent à une évolution professionnelle du métier de gestionnaires back-office/middle-office, voire du spécialiste des opérations bancaires, au bout d'un certain nombre d'années d'expérience professionnelle complétées d'une formation transversale type management d'équipe.

CONTRÔLEUR PÉRIODIQUE/PERMANENT

Le contrôle interne permanent et périodique permet de mesurer les risques et la rentabilité des activités bancaires.

La recherche a été réalisée à partir du RNCP sur la base des codes suivants délimitant le périmètre de la certification :

Code ROME :

C1202 - Audit et contrôle comptables et financiers

C	12	02	Audit et contrôle comptables et financiers	
C	12	02	Analyste budgétaire	
C	12	02	Auditeur/Auditrice comptable	
C	12	02	Auditeur/Auditrice interne	
C	12	02	Auditeur comptable et financier/Auditrice comptable et financière	
C	12	02	Auditeur légal/Auditrice légale	
C	12	02	Collaborateur/Collaboratrice d'expertise comptable	
C	12	02	Commissaire aux comptes	
C	12	02	Contrôleur/Contrôleuse budgétaire	
C	12	02	Contrôleur comptable et financier/Contrôleuse comptable et financière	
C	12	02	Expert-comptable/Experte-comptable	
C	12	02	Inspecteur comptable et financier/Inspectrice comptable et financière	
C	12	02	Réviseur/Révisseuse des comptes	

M1204 - Contrôle de gestion

M	12	04	Contrôle de gestion	
M	12	04	Analyste de gestion d'entreprise	
M	12	04	Assistant/Assistante au contrôle de gestion	
M	12	04	Assistant/Assistante au contrôle budgétaire	
M	12	04	Auditeur/Auditrice de gestion d'entreprise	
M	12	04	Chargé/Chargée du contrôle de gestion	
M	12	04	Conseiller/Conseillère en gestion	
M	12	04	Consultant/Consultante interne en gestion	
M	12	04	Contrôleur/Contrôleuse de gestion	
M	12	04	Contrôleur/Contrôleuse de gestion budgétaire	
M	12	04	Contrôleur/Contrôleuse de gestion centrale	
M	12	04	Contrôleur/Contrôleuse de gestion chargé(e) du budget	
M	12	04	Contrôleur/Contrôleuse de gestion commerciale	
M	12	04	Contrôleur/Contrôleuse de gestion d'une unité de production	
M	12	04	Contrôleur/Contrôleuse de gestion d'usine	
M	12	04	Contrôleur/Contrôleuse de gestion de groupe	
M	12	04	Contrôleur/Contrôleuse de gestion financière	
M	12	04	Contrôleur/Contrôleuse de gestion industrielle	
M	12	04	Contrôleur financier/Contrôleuse financière	
M	12	04	Directeur/Directrice du contrôle budgétaire	
M	12	04	Directeur/Directrice du contrôle de gestion	
M	12	04	Responsable contrôle de gestion	
M	12	04	Responsable contrôle de gestion et budgets	
M	12	04	Responsable contrôle de gestion et comptabilité	
M	12	04	Responsable contrôle de gestion internationale	
M	12	04	Responsable du service contrôle de gestion	

RNCP : 1 certification professionnelle est identifiée au plus proche

RNCP27379 - Expert(e) métiers conformité »
CENTRE DE FORMATION DE LA PROFESSION BANCAIRE (ESBANQUE)

Niveau 7

Cette certification porte sur l'ensemble des activités du contrôleur périodique/permanent à savoir :

- Identification et surveillance des risques de non-conformité
- Elaboration des normes et procédures de conformité et en assurer la communication et le contrôle
- Effectuer le reporting aux instances de gouvernance internes

La certification, ci-dessous, vise davantage les activités liées à l'audit interne d'une entreprise tous secteurs confondus :

RNCP16641 - Auditeur interne
IFACI

Niveau 7

Les 3 certifications professionnelles suivantes portent davantage sur des activités plus élargies se rapprochant du contrôleur de gestion toutefois elles intègrent les activités du contrôleur périodique/permanent :

- Mettre en place des procédures de contrôle interne
- Mettre en place des dispositifs de maîtrise des risques
- Conduire des audits de SI et audits internes dans tous secteurs (privé ou public, marchand ou non-marchand...)
- Intégrer les dimensions de sécurité et de cybersécurité dans l'utilisation des données

RNCP29791 – Licence Professionnelle - Métiers de la gestion et de la comptabilité : révision comptable
(Fiche nationale)

Niveau 6

RNCP35534 – Responsable en gestion financière et contrôle de gestion

Niveau 6

RNCP34548 – DGE GM Contrôle Audit reporting financier

Niveau 7

UNIVERSITE PARIS DAUPHINE MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

Enfin de manière plus globale, la certification « Expert en gestion globale des risques » (RNCP18022) porte sur la mise en œuvre de la politique de gestion des risques en lien avec la direction générale. L'expert conseille sur la meilleure façon de gérer les risques purs (accident, vol, incendie, etc) et les dangers liés à des décisions stratégiques (lancement d'un produit, programme d'investissement).

En conclusion, la certification « Expert(e) métiers conformité » (RNCP27379) est la plus proche de la cible professionnelle visée.

Annexe 2

Fiches Certifications cibles du dispositif Pro-A

BTS - Banque, conseiller de clientèle (particuliers) - MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	87
Conseiller de clientèle banque assurance – INSTITUT FORMATION ET DEVELOPPEMENT	88
Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles - MBWAY - IPAC BACHELOR FACTORY - IPAC	89
Attaché(e) commercial(e) – CCI FRANCE	91
DEUST - Banque, organismes financiers et de prévoyance - MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	93
DEUST - Commercialisation des produits financiers – MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	94
Gestionnaire en assurance – ONZE INSTITUT	95
Chargé de clientèle – CIEFA GROUPE IGS, ICD	96
BTS Assurance - MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	99
Conseiller bancaire clientèle de professionnels - CENTRE DE FORMATION DE LA PROFESSION BANCAIRE	102
Diplôme d'études supérieures en commerce et management opérationnel - EXCELIA GROUP	104
Conseiller clientèle gestionnaire banque-assurance des professionnels ou des agriculteurs - INSTITUT FORMAT CREDIT AGRICOLE MUTUEL	105
Responsable de développement commercial (option banque-assurance) – CCI France	106
Licence Professionnelle - Commercialisation de produits et services	108
Licence Professionnelle - Assurance, banque, finance : chargé de clientèle	110
Licence Professionnelle - Assurance, banque, finance : supports opérationnels - MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	112
Chargé de clientèles en assurance et banque – ECOLE SUPERIEURE D'ASSURANCE	114
Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance – EXCELIA GROUP	116
Responsable de clientèle banque finance assurance – ECORIS, INSTITUT FORMATION CONSEIL, ICADEMIE	117
Conseiller financier de clientèle professionnelle - GT FORMATION ET RESSOURCES HUMAINES	120
BUT - Gestion des entreprises et des administrations : gestion comptable, fiscale et financière - MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	122
Expert(e) métiers conformité – CENTRE DE FORMATION DE LA PROFESSION BANCAIRE (ESBANQUE)	124
Responsable d'activité bancaire – ECOLE SUPERIEURE DE LA BANQUE	125

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Chargé de clientèle particuliers
- o Chargé de clientèle professionnels
- o Chargé de clientèle entreprises

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Le titulaire du BTS Banque-conseiller de clientèle (particuliers) exerce une fonction commerciale et technique dans un établissement du secteur bancaire et financier, sur le marché des particuliers. Il commercialise l'offre de produits et services de son établissement, informe et conseille la clientèle dont il a la charge et prospecte de nouveaux clients. Dans ce métier de conseil et de vente, les qualités relationnelles jouent un rôle primordial.

Le titulaire du diplôme est appelé à travailler dans un environnement complexe et concurrentiel et à s'adapter à une grande variété de canaux de distribution : agences physiques et virtuelles, Internet, réseaux sociaux, bureau tactile.

Pour réussir dans sa mission, il devra conjuguer de solides compétences juridiques, financières et fiscales avec des capacités comportementales et commerciales.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Assurer la gestion courante du portefeuille clients (*actualisation des informations, suivi des comptes, application des règles de sécurité et de confidentialité*).

Commercialiser l'offre de produits et services de son établissement

Mettre en œuvre des actions de prospection pour fidéliser et développer son portefeuille clients

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Banques, établissements du secteur bancaire et financier

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Conseiller de clientèle, Chargé de clientèle

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage	✓
Formation continue	✓
Contrat de professionnalisation	✓
Candidature individuelle	✓

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée	2 ans
Coût par an	5 145€
Prérequis	Bac

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Chargé d'accueil et de services à la clientèle
- o Chargé de clientèle professionnels
- o Chargé de clientèle particuliers
- o Chargé de clientèle entreprises

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Le Conseiller de Clientèle banque assurance accueille, fidélise et développe une clientèle de particuliers ou de professionnels qui constitue un portefeuille-client appartenant à l'agence, il peut avoir son propre portefeuille qu'il doit faire évoluer, et il est sous la responsabilité de son Directeur d'agence et peut avoir sous sa responsabilité un ou des conseillers de clientèle de l'agence. Il doit être attentif aux demandes de ses clients et savoir anticiper leurs besoins :

- étudier sa zone de chalandise et proposer la vente de produits financiers
- analyser et étudier les besoins de la clientèle
- établir des argumentaires de ventes pour répondre aux objectifs commerciaux et prévoir ou concevoir des plans d'actions commerciales en prospection
- apporter des solutions financières tout en tenant compte du risque client
- déterminer les potentiels du client et les cibles prioritaires, identifier les types de produits adaptés
- assurer le suivi technique des dossiers, anticiper les conséquences de problèmes de dossiers

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Le conseiller de clientèle banque assurance travaille dans : les banques, les établissements spécialisés dans le crédit, les compagnies d'assurances ou les sociétés de gestion de patrimoine. Il est intégré dans des agences de toutes tailles, de l'agence d'assurance, du cabinet de courtage, ou d'un groupe Mutualiste, à l'enseigne Bancaire Régionale Privée, Nationale ou Mutualiste.

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage Formation continue Contrat de professionnalisation Candidature individuelle 

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Être spécialiste par type de clientèle (*particuliers, professionnels, grandes entreprises, TPE, grands comptes et associations ...*) ou par domaine d'expertise (*IARD, prévoyance, Vie, agricole, sinistres*)

Analyser les risques et la gestion d'une clientèle requièrent des connaissances juridiques et fiscales. Il connaît et maîtrise tous les produits financiers. Il commercialise des produits adaptés à chaque client.

Mettre en œuvre des actions commerciales ciblées en fonction des produits qu'il souhaite distribuer, entretien et fidélise les clients. Il doit être capable d'analyser les besoins des clients et proposer des solutions adaptées.

Définir des objectifs liés à des cibles identifiées, établir des objectifs de vente de produits spécifiques, créer des fichiers prospects ou clients ciblés et en assurer le suivi et la fidélisation afin d'en rendre compte régulièrement à sa hiérarchie.

Répondre à des objectifs chiffrés et à des actions commerciales précises ordonnées par sa hiérarchie directe, ses objectifs sont fixés à l'avance et ses résultats dûment contrôlés.

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Conseiller de clientèle Banque, Finance ou Assurances ; Assistant clientèle ; Assistant commercial ; Attaché de clientèle ; Chargé de gestion de clientèle bancaire ; Chargé de relation client ; Collaborateur commercial de courtier d'assurances ; Collaborateur commercial d'un agent général d'assurances ; Collaborateur d'agent général d'assurances ; Conseiller bancaire clientèle de professionnels ; Courtier en crédits ; Gestionnaire en assurances ; Gestionnaire en banque

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Chargé d'accueil et de services à la clientèle
- o Chargé de clientèle professionnels
- o Chargé de clientèle particuliers
- o Chargé de clientèle entreprises

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Le Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles est le premier contact du client en agence. Il accueille, renseigne, oriente et conseille la clientèle. Son activité est centrée sur la relation commerciale dans une approche omnicanale. Il est amené également à gérer un portefeuille d'entrée de gamme « grand public ».

Le Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles a pour mission d'apporter aux clients ainsi qu'aux prospects, une analyse et un conseil tout au long de la relation d'affaires en réalisant des propositions commerciales (bancaires et/ou assurantielles) adaptées aux besoins exprimés, tout en assurant un service après-vente de qualité (gestion des contrats et des sinistres). Il s'adresse principalement à une clientèle de particuliers, mais aussi à une clientèle de professionnels (travailleurs non-salariés) présentant des problématiques et des risques standards. Il doit cependant être à même de recueillir un premier niveau d'information permettant de qualifier le contact avec une clientèle de professionnels qui recherchent des conseils spécifiques et de l'orienter vers l'interlocuteur approprié. Le métier de Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles se compose des activités suivantes :

- Gestion de la relation avec les clients
- Analyse d'une situation commerciale
- Construction et développement du portefeuille de clientèle bancaire et assurantielle
- Gestion des contrats, des prestations et des sinistres
- Prévention des risques financiers et de conformité
- Exploitation du système d'information, des outils numériques, des procédures
- Communication avec un dispositif digital
- assurer le suivi technique des dossiers, anticiper les conséquences de problèmes de dossiers

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Gérer la relation avec la clientèle : *Personnaliser l'accueil client ou prospect ; Répondre aux besoins et attentes du client ou prospect ; Orienter le client vers l'outil numérique, le service et canal de communication les plus adaptés ; Préparer l'entretien avec le client, identifier les leviers de négociation et préparer un argumentaire commercial adapté au client ; Mettre en place une organisation pour suivre le parcours client afin d'optimiser la relation commerciale ; Détecter une opportunité d'un besoin spécifique de la clientèle, qualifier le contact par un premier niveau d'information et orienter le client ou prospect vers l'interlocuteur approprié ; Réaliser un entretien « découverte » par une approche globale de la situation patrimoniale du client et en assurer son suivi ; Prévenir et traiter les mécontentements, les incivilités et les conflits avec les clients conformément aux réglementations et recommandations des régulateurs ; Maîtriser la technique des comptes rendus d'entretien ; Apprécier le risque lié à la relation entre un client et la banque*

Analyser une situation commerciale : *Rechercher et analyser les informations économiques, juridiques, fiscales ou commerciales nécessaires à l'activité de conseil ; Conseiller le client au mieux de ses intérêts, tout en respectant les ambitions commerciales de l'entreprise et la réglementation en vigueur ; Elaborer une solution négociée dans l'intérêt des deux parties ; Argumenter et justifier la préconisation effectuée au client ; Lire, comprendre et analyser un contrat bancaire et/ou assurantielle ; Présenter, comparer et expliquer les caractéristiques et avantages des produits et services proposés ; Argumenter un refus ou un accord d'un crédit ou d'un risque*

Construire et développer un portefeuille de clientèle bancaire et assurantielle : *Constituer un fichier de prospects qualifiés ; Conclure son entretien par une prise de recommandation ; S'appuyer sur l'expérience client pour une démarche de fidélisation optimale ; Identifier les acteurs et les métiers du secteur d'activité ; Repérer et exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille clients ; Analyser les caractéristiques du portefeuille de clients confié et son évolution dans un environnement donné ; Etablir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale en cohérence avec la stratégie de l'entreprise ; Mettre en place les mesures permettant d'améliorer la rentabilité du portefeuille confié tout en assurant la maîtrise du risque ; Repérer les indicateurs pertinents fournis par l'outil de gestion relation client (CRM) pour générer des rendez-vous pertinents ; Identifier la nature et les conditions d'utilisation du produit ou du service à commercialiser en fonction des besoins et attentes du client ; Etablir un diagnostic de protection sociale et/ou patrimoniale pour un particulier comme pour un professionnel ; Calculer le budget de trésorerie d'un client, sa capacité d'épargne, sa solvabilité ; Tarifier un risque standard ; Déterminer la sensibilité au risque du client en matière d'épargne financière ; Déterminer les moyens de couverture d'un risque et choisir les garanties appropriées ; Exposer l'activité réalisée sur une période donnée à un hiérarchique ; Apprécier les résultats qualitatifs et quantitatifs obtenus et mettre en place les actions correctives*

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Le Chargé d'activités bancaires et/ou assurantielles peut exercer dans : une banque, des services financiers spécialisés, une entreprise d'assurances, une agence générale d'assurances, un cabinet de courtage d'assurances ou de crédits

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Conseiller relation client ; Conseiller de clientèle ; Assistant clientèle ; Assistant commercial ; Attaché de clientèle ; Chargé de relation clientèle ; Conseiller commercial à distance ; Télévendeur/Téléconseiller ; Gestionnaire conseil à distance ; Chargé de développement clientèle ; Collaborateur commercial d'un agent général ou d'un courtier d'assurances ; Gestionnaire de prestations d'assurance ; Chargé d'accueil et de services à la clientèle

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage	✓
Formation continue	✓
Contrat de professionnalisation	✓
Candidature individuelle	✗

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Gérer des contrats, des prestations et des sinistres : Résoudre les problématiques de service après-vente ; Instaurer une relation de confiance et créer une expérience client positive afin de limiter le risque d'attrition ; Expliciter et justifier le règlement de sinistre ou le refus de garantie

Se prémunir des risques financiers et de conformité : Repérer les signaux d'alerte dans le comportement du client, dans le fonctionnement ses comptes, dans le remboursement des crédits ; Vérifier la recevabilité d'une demande ou d'une déclaration de sinistre ; Détecter les situations à risque et appliquer les procédures internes de l'entreprise ; Gérer les risques au quotidien (les non-paiements des engagements, des cotisations) par l'application de procédures internes à l'entreprise dans un cadre réglementaire imposé

Exploiter le système d'information, des outils numériques et des procédures : Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information ; Extraire les données utiles d'un portefeuille client ; Utiliser les ressources numériques de l'entreprise et celles externes à l'entreprise

Communiquer avec un dispositif digital : S'approprier la stratégie digitale de l'entreprise en devenant un acteur de cette évolution ; Communiquer efficacement dans un contexte commercial ; Appliquer la réglementation relative à la protection des données personnelles et à la vente à distance ; Appliquer les procédures numériques de l'entreprise

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée	511 heures
Coût par an	8 000€
Effectifs sortants	150 (et plus si besoin)

Modalité de positionnement Ouvert à l'apprentissage, la formation continue, Pro-A et VAE ; Adaptation du programme et du parcours de formation en relation avec le profil des candidats ; Programme délivré en distanciel 100% ou plus généralement en blended Learning 50% distanciel 50% présentiel

MÉTIER-S-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Chargé de clientèle particuliers
- o Chargé de clientèle professionnels
- o Chargé de clientèle entreprises

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Placé(e) sous la responsabilité d'un chef d'entreprise, d'un directeur commercial, d'un responsable commercial, l'Attaché(e) Commercial(e) fait partie d'une équipe chargée de mettre en œuvre sur le terrain, la stratégie commerciale décidée au niveau de la direction.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Le secteur banque-assurance ressort très largement avec une moyenne de placement des certifiés pour 40% à 45% d'entre eux. Ces chiffres s'expliquent par la mise en place de partenariats nationaux, compte-tenu du maillage territoriale du réseau Negoventis, avec des enseignes du secteur bancaire : la Banque Postale, la Caisse d'épargne, le Crédit Agricole et Axa. Concernant ces promotions dédiées les candidats suivent la certification en alternance et sont ensuite intégrés dans l'entreprise. Pour les autres certifiés, nous constatons une émergence du secteur de la grande distribution et du commerce pour 17 à 20 % d'entre eux, notamment avec des enseignes telles que Pomona ou Orange. Les secteurs du BTP, de l'immobilier et du service aux entreprises représentent chacun à 3 à 7% des placements.

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Attaché commercial en biens d'équipements professionnels ; Attaché commercial en services auprès des entreprises ; Attaché commercial en biens intermédiaires et matières premières ; Attaché commercial en biens de consommation ; Responsable des Ventes ; Cadre technico-commercial ; Attaché commercial bancaire ; Responsable d'exploitation en assurances

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Bloc 1 Organisation de son activité : *En tenant compte des objectifs à atteindre et en disposant d'une certaine autonomie dans la gestion de ses activités, organiser son travail et son planning, en définissant ses priorités, les actions à conduire et en effectuant régulièrement le compte-rendu de celles-ci auprès de sa hiérarchie.*

Principales activités : La déclinaison du plan d'action commerciale sur son secteur ; La réalisation d'une veille sur son marché et l'analyse de sa zone d'intervention ; La définition de la cible à atteindre et des actions à mener ; L'utilisation et le renseignement des outils de reporting

Bloc 2 Réalisation d'une démarche de prospection : *En s'appuyant sur son plan d'action commercial validé, et après avoir défini les cibles visées et les modalités à mettre en œuvre, réaliser la démarche de prospection en évaluant les résultats atteints et les avantages et limites de chacune des actions conduites.*

Principales activités : La structuration du plan de prospection ; Le recueil et l'analyse des informations sur les entreprises ; Le choix des actions à mettre en œuvre ; La mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des différentes actions de prospection

Bloc 3 Négociation et suivi d'une vente :

En recueillant des informations sur la demande et la situation de son interlocuteur, et en développant un argumentaire adapté à sa proposition, négocier la vente d'une prestation de service ou d'un produit en conseillant au mieux le client au regard de ses besoins.

Principales activités : La conduite des entretiens et l'analyse des besoins ; Le conseil sur les prestations à réaliser et le développement d'un argumentaire de vente ; La négociation de la vente ; Le suivi de la vente.

Bloc 4 Gestion du portefeuille et de la relation client : *En actualisant les données sur ses clients et en repérant les caractéristiques de chacune de ses cibles, gérer son portefeuille en définissant les axes de croissance et les actions à conduire afin de le développer et de contribuer à fidéliser ses clients.*

Principales activités : La gestion de son portefeuille clients ; L'analyse de son portefeuille ; Le choix des actions à mettre en œuvre ; L'identification de nouveaux besoins

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage	✓
Formation continue	✓
Contrat de professionnalisation	✓
Candidature individuelle	✓

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée	490 heures
Coût par an	4 000€
Prérequis	Cette formation s'adresse à un public qui est détenteur d'un BAC et qui souhaite après une période d'activité professionnelle se réorienter dans le domaine commercial.
Modalité de positionnement	« Nous proposons cette formation dans son intégralité pour qu'elle puisse être certifiante »
Renouvellement RNCP prévu	Oui, sans modification

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Spécialiste des opérations bancaires

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Ce chargé de clientèle bancaire intervient en aval du front-office (contact direct avec les clients).

Après expérience, il a la possibilité d'accéder à des postes de plus grande responsabilité.

En relation constante avec le réseau des agences, il travaille au sein d'une équipe de comptables, d'informaticiens, de contrôleurs et d'auditeurs internes. Il exécute les décisions boursières, réalise les ordres de placements ou d'achats de produits financiers relevant d'une cotation en bourse. Il assure le traitement administratif et comptable des dossiers clients, procède à leur enregistrement.

Il participe, par ailleurs, à l'évolution des systèmes informatiques financiers et des procédures administratives. Il exerce également des fonctions intermédiaires de direction auprès des PME/PMI.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Maîtrise de techniques spécifiques : Rigueur, discernement, esprit d'analyse

Capacité de travailler en équipe et de gérer le contact direct avec le client

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Au-delà des institutions « Banques-Assurances-Prévoyance », le détenteur du diplôme intéresse également les « PME/PMI »

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Secteur « Banque-assurance » : chargé de clientèle 'particuliers', agent général d'assurances, courtier...

Secteur PME/PMI : cadre gestionnaire polyvalent, assistant commercial, assistant administratif, chargé de communication...

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage



Formation continue



Contrat de professionnalisation



Candidature individuelle



INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée

1 an

Prérequis

Bac+1

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Chargé de clientèle particuliers
- o Chargé de clientèle professionnels
- o Chargé de clientèle entreprises

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Les banques et les assurances proposent des produits et des services de plus en plus diversifiés. La fonction commerciale y est maintenant essentielle.

Le chargé de clientèle est l'interlocuteur privilégié d'un client avec sa banque ou sa compagnie d'assurances. Il vend des produits et des services financiers (livret jeune, plan épargne-logement, cartes de crédit, assurance vie...) les plus adaptés à la demande des clients, en s'efforçant d'atteindre les objectifs fixés par le directeur de l'agence. Il accueille les particuliers sur rendez-vous ou les conseille par téléphone. Il tient régulièrement ses clients au courant de l'état de leur compte et les avertit en cas de découvert. Il aborde également les problèmes patrimoniaux avant d'orienter ses clients, si besoin est, vers un spécialiste. Il prépare les dossiers de demande de crédit, juge la solvabilité et le sérieux des demandeurs, et analyse les risques financiers pour la banque. Si les demandes de crédits excèdent les compétences de l'agence, il les transfère à l'analyste de crédit. Il négocie les conditions avec eux et se charge de la signature du contrat.

Il effectue de nombreuses opérations courantes : ouverture de comptes, encaissement des chèques et cotisations, virements, simulation (remboursement de crédit), tri des clients selon plusieurs critères... Responsable d'un portefeuille de clients, il cherche à fidéliser sa clientèle et à la développer en prospectant de nouveaux clients dont le profil (âge, profession, revenu...) correspond à la cible de la banque.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Ce professionnel travaille dans le domaine technico-commercial orienté vers la gestion de patrimoine et l'analyse financière. Il exerce son activité dans les banques et les compagnies d'assurance.

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage	✓
Formation continue	✓
Contrat de professionnalisation	✗
Candidature individuelle	✗

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Être à l'écoute de ses clients et argumenter pour vendre les produits et services

Se tenir au courant de l'évolution des marchés

Supporter des relations parfois tendues avec les clients

Capacité à travailler en équipe et de gérer le contact direct avec le client

Sens du résultat

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Agent général d'assurances, Courtier, Agent d'accueil en agence bancaire, Chef de marché, Guichetier, Chargé de clientèle.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée	1 an
Coût par an	7 500€
Prérequis	Bac+2
Modalité de positionnement	VAE VAPP VES possible

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

o Gestionnaire de back office

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Le (la) Gestionnaire en assurance assure la gestion administrative des contrats d'assurances. Il (elle) est chargé(e) de :

- Recevoir, contrôler la recevabilité et saisir les demandes du client,
- Réaliser des opérations de gestion sur les contrats,
- Conseiller les clients et traiter les réclamations.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Le (la) Gestionnaire en assurance est amené(e) à travailler aussi bien dans des structures de type TPE ou PME (cabinets de courtage, agences générales d'assurances) que dans des structures plus importantes de courtage d'assurance, de délégation de gestion et de compagnies d'assurances.

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage



Formation continue



Contrat de professionnalisation



Candidature individuelle



COMPÉTENCES ATTESTÉES

Analyser la recevabilité d'une demande

Réaliser une opération de gestion dans le respect des procédures propres à cette opération

Comprendre un contrat d'assurance et identifier les dérogations aux clauses types

Mettre en oeuvre des connaissances fiscales

Respecter les délais impartis

Utiliser des techniques d'accueil téléphonique et d'expression orale

Apporter un service personnalisé et adapté à la demande du client

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Gestionnaire en assurance ; Gestionnaire compte entreprise en assurances ; Gestionnaire cotisations en assurances ; Gestionnaire de compte retraite en assurances ; Gestionnaire de comptes cotisants ; Gestionnaire liquidation retraite ; Gestionnaire prestations en assurances ; Gestionnaire santé en assurances ; Gestionnaire IARD (Incendie, Accidents, Risques Divers) ; Liquidateur/Liquidatrice de prestations

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée

1 330 heures

Prérequis

Bac

MÉTIER-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Chargé de clientèle particuliers
- o Chargé de clientèle professionnels
- o Chargé de clientèle entreprises

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Quels que soient le type d'entreprise, la taille ou le secteur professionnel, le Chargé de clientèle a une démarche active et conduit un certain nombre d'activités réunies sur 3 grands pôles :

1. La collecte et le traitement de l'information commerciale :

- Veille sur les produits concurrents et marchés et sur l'environnement législatif et l'évolution des normes
- Utilisation professionnelle du système d'information de l'entreprise du système d'information de l'entreprise

2. La mise en œuvre de la politique commerciale dans une dimension « omnicanal » :

- Traitement de l'offre commerciale au regard :
 - o Des produits et/ ou services, de leur cycle de vie
 - o Des portefeuilles de prospects et clients
 - o Des objectifs
 - o De la concurrence
 - o Des évolutions de l'environnement
- Mise en œuvre des plans d'action commerciale :
 - o Planification des actions
 - o Mise en œuvre des actions commerciales
 - o Suivi et analyse des résultats
 - o Conduite de projets
- Analyse de l'activité commerciale et mise en œuvre d'actions correctives :

- o Choix d'indicateurs significatifs de l'activité
- o Suivi et analyse des résultats
- o « Reporting », propositions et suggestions d'actions

3. Le conseil, la promotion, la vente de produits et services intégrant la digitalisation de la relation client (du « multicanal » à « l'omnicanal ») :

- Prospection :
 - o Constitution et qualification d'un fichier prospects
 - o Conception et organisation du plan de vente
 - o Elaboration du budget de prospection
- Négociation Vente :
 - o Evaluation du risque client
 - o Préparation des négociations (veille stratégique)
 - o Conduite de négociation auprès de particuliers, d'entreprises y compris de grands comptes
 - o Finalisation des ventes
- Fidélisation :
 - o Organisation d'actions de fidélisation
 - o Analyse des actions
 - o Administration commerciale

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Collecter et traiter l'information commerciale :

- Participer à l'actualisation et/ou la mise en place du Système d'Information Commerciale (SIC) de l'entreprise par la consultation et la recherche des informations qualitatives et quantitatives (évolution du marché, attente des consommateurs...) pour faire des propositions d'action.
- Traiter, organiser et stocker l'information pour faciliter, via son utilisation, les prises de décision de la direction.
- Diffuser l'information pour les équipes afin d'optimiser l'efficacité commerciale.
- Recueillir et vérifier les informations commerciales et marketing pour déceler de nouvelles opportunités.
- Utiliser efficacement les logiciels et progiciels dédiés pour optimiser le recueil, le traitement et la diffusion de l'information dans l'entreprise.
- Utiliser les outils bureautiques pour une formalisation professionnelle des documents.

Mettre en œuvre la politique commerciale dans une dimension "omnicanal" :

- Analyser en permanence l'offre produits/services de l'entreprise pour optimiser les résultats et assurer la pérennité de l'organisation.
- Diagnostiquer l'adéquation entre l'attente du client et l'offre commerciale en cours.
- Planifier les actions commerciales en respectant les consignes de la direction (délais, budget, ressources...).
- Mettre en œuvre les actions commerciales en s'appuyant sur les éléments du mix marketing pour développer le chiffre d'affaires et la rentabilité de l'entreprise.
- Suivre et faire évoluer les actions commerciales pour s'adapter à la demande client (personnalisation de la relation client) en vue de préparer la négociation.
- Utiliser une méthode et des outils pour conduire des projets et atteindre les objectifs.
- Suivre et analyser les résultats au regard des prévisions et indicateurs métiers fixés par la Direction.
- Reporter les activités conduites et les résultats à son N+1 selon les modalités établies pour vérifier son accord et obtenir des arbitrages.
- Préconiser des améliorations et suggérer des activités nouvelles pour développer l'activité, augmenter la rentabilité et pérenniser l'entreprise en tenant compte de la dimension RSE.

NSF Gestion des échanges commerciaux, négociation et vente, finances, banque, assurances, immobilier

CIEFA GROUPE IGS, ICD

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Le titulaire du poste de Chargé de clientèle exerce dans toutes les entreprises de biens ou de services en direction d'entreprises ou de particuliers quels que soient leur taille et leur secteur d'activité.

Plus que le secteur d'activité ou la taille de l'entreprise, c'est aujourd'hui l'environnement externe et interne de l'entreprise, l'évolution rapide des marchés, la concurrence nationale et internationale, la volatilité de la clientèle assortie d'attentes autour des nouvelles valeurs (développement durable/ citoyenneté...), l'impact des pratiques du e. commerce, la digitalisation de toutes les étapes de la relation client, les risques de judicialisation des relations commerciales qui modifient les attentes des employeurs.

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Chargé de clientèle ; Attaché commercial ; Attaché commercial spécialisé ; Assistant commercial ; Conseiller de ventes et de services ; Vendeur conseil ; Chargé du service client ; Manager d'une unité commerciale ;

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Assurer le conseil, la promotion et la vente de produits et services en intégrant la digitalisation de la relation client (du "multicanal" à "l'omnicanal") :

- Appliquer et/ou proposer une méthodologie de prospection en intégrant les outils de digitalisation de la relation client et le respect du cadre imposé par le Règlement Général sur la Protection des Données.
- Utiliser et/ou rechercher et/ou concevoir des outils de digitalisation pour constituer un fichier client.
- Consolider le fichier client en utilisant des outils digitaux.
- Recueillir les éléments permettant d'évaluer le risque client pour consolider les prévisions de chiffre d'affaires et éviter les litiges.
- Conduire une négociation, basée sur l'écoute client, dans différentes situations (y compris en anglais) pour finaliser une vente.
- Utiliser tous les outils et supports y compris digitaux pour déclencher l'acte d'achat (multicanal, cross canal, omnicanal...)
- Finaliser les éléments contractuels de la vente pour atteindre les objectifs de l'entreprise.
- Analyser le suivi de son activité selon les critères préalablement établis pour vérifier son efficacité.
- Organiser et mettre en place des actions de fidélisation en utilisant les outils digitaux pour favoriser le développement du chiffre d'affaires et la rentabilité de l'entreprise.
- Promouvoir l'image de l'entreprise, son offre produits et/ou services.
- Assurer la bonne exécution de la relation commerciale (Informations complémentaires, facturation, SAV, réclamation, litiges, recouvrement...) pour assurer une politique qualité de la relation commerciale et optimiser la relation client.

Modalités d'évaluation : Les évaluations des compétences sont réalisées en liaison étroite entre l'entreprise d'accueil (alternance, stage...) et le centre de formation qui dispense la formation. La validation s'appuie sur des évaluations certificatives durant le cursus de formation (étude de cas, mise en situation professionnelle) et une validation finale sous la forme d'un rapport écrit normé et d'une soutenance orale reprenant les compétences des blocs.

Les modalités opérationnelles des évaluations certificatives et les critères sont mentionnés dans la partie « Blocs des compétences ». Pour valider les compétences acquises en entreprise, les tuteurs sont invités à remplir des bilans intermédiaires et un bilan récapitulatif final qui reprend l'ensemble des compétences du titre pour positionner les compétences acquises et le niveau d'acquisition du candidat.

L'échelle de notation se décline en 5 échelons de 0 à 4 qui permette de déterminer le degré d'acquisition constaté :

4 : **EXPERTISE** : Référent dans son domaine et capable de transmettre

3 : **MAITRISE** : Mise en œuvre en pleine autonomie

2 : **ACQUIS** : Mise en œuvre est en responsabilité avec supervision

1 : **EN COURS ACQUISITION** : Mise en œuvre sous contrôle

0 : **NON ACQUIS** : Erreurs nombreuses

La rubrique « NE : Non Evaluable » s'ajoute aux échelons de certification pour le suivi des activités au sein de l'entreprise et/ou en cas d'absence à une évaluation en centre de formation.

Chaque compétence mentionnée doit faire l'objet de plusieurs évaluations (formatives et/ou certificatives) durant le parcours de formation du candidat. Ces évaluations peuvent se réaliser en entreprise et/ou au centre de formation.

Ces différentes évaluations s'appuient sur des grilles critériées qui permettent d'objectiver le positionnement sur les différents échelons et pour le candidat de mesurer les évolutions nécessaires à la validation des compétences.

Les tuteurs en entreprise et les candidats se voient remettre un guide d'accompagnement et le « règlement des études et d'attribution du titre » qui intègre ces éléments.

La certification complète du titre sera effective pour les candidats qui auront atteint un positionnement sur l'échelon 2 pour chacun des blocs de compétences.

NSF Gestion des échanges commerciaux, négociation et vente, finances, banque, assurances, immobilier

CIEFA GROUPE IGS, ICD

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage	✓
Formation continue	✓
Contrat de professionnalisation	✓
Candidature individuelle	✓

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée	1 an
Prérequis	Bac+2

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

o Gestionnaire de back office

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

En début de carrière, le titulaire d'un brevet de technicien supérieur Assurance a capacité à intervenir :

- sur tout type de risques standard et sur l'ensemble du parcours client, particulier ou professionnel, de la prise de contact à la réalisation des tâches de gestion de contrats ou de règlement de sinistres, quel que soit le mode de contact utilisé ;
- pour tout type de règlements relevant ou non de conventions d'indemnisation, dans les limites des pouvoirs qui lui sont délégués.

Dans toutes ses activités, il concilie notamment les objectifs économiques de l'entreprise, la qualité de la relation client et la rigueur de gestion, dans le respect du devoir de conseil et de l'ensemble du cadre réglementaire.

Les activités des techniciens supérieurs de l'assurance peuvent être réparties en deux grands domaines d'activités (DA 1 et DA 2) :

DA 1 – Développement commercial et gestion des contrats :

- Accueil et identification du besoin du client ou du prospect
- Développement commercial, prospection et vente de contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financiers
- Suivi du client et gestion de ses contrats

DA 2 – Gestion des sinistres et des prestations :

- Accueil du client en situation de sinistre
- Instruction du dossier de sinistre et versement des prestations

DA 3 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques :

Les activités liées à la digitalisation des métiers au sein des entreprises d'assurances sont permanentes et transversales. Elles nécessitent la connaissance de l'organisation du système d'information pour lui permettre de se repérer et de l'utiliser avec agilité.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Accueil et identification du besoin du client ou du prospect :

Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise

- Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent
- Communiquer efficacement dans un contexte commercial
- Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services
- Informer et orienter
- Assurer le suivi de l'entretien d'accueil

Développement commercial, prospection et vente de contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financiers :

Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise

- Lire et comprendre un contrat
- Présenter, comparer, expliquer les garanties et leurs limites, les prestations, les franchises, les plafonds
- Exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille
- Établir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale
- Sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés
- Conduire un entretien commercial et en assurer le suivi
- Sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation du risque et/ou du besoin
- Établir et présenter un Informations complémentaires, comparer, expliquer les garanties et leurs limites
- Appliquer la réglementation propre à la souscription
- Rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques, fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Suivi du client et gestion de ses contrats :

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information
- Lire et comprendre un contrat
- Exploiter les informations pour analyser l'évolution du risque
- Exploiter les informations pour analyser la valeur client
- Arbitrer entre les solutions de souscription, de gestion des contrats, les mettre en œuvre en appliquant les procédures
- Rechercher et exploiter les informations nécessaires aux actes de gestion à réaliser
- Présenter, comparer, expliquer les garanties et leurs limites, les prestations, les franchises, les plafonds
- Argumenter, justifier les solutions de souscription et de gestion des contrats proposées
- Gérer les encaissements et les non-paiements des cotisations
- Extraire les données utiles d'un portefeuille
- Exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille

Accueil du client en situation de sinistre :

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent
- Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information
- Lire et comprendre un contrat
- Accueillir le déclarant à l'occasion d'un sinistre ou d'une demande de prestation
- Comprendre les circonstances de l'évènement à l'origine de la demande
- Identifier les informations utiles au traitement d'un sinistre ou d'une demande de prestation
- Vérifier la recevabilité de la déclaration ou de la demande
- Énoncer et expliquer les éléments de la procédure
- Préconiser les mesures conservatoires et les prendre le cas échéant
- Expliquer les conditions de garantie, le règlement de sinistre ou le refus de garantie
- Argumenter sur les différents types de prises en charge, de prestations

Instruction du dossier de sinistre et versement des prestations :

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent
- Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information
- Lire et comprendre un contrat
- Réaliser les opérations liées aux prestations d'assurance santé
- Réaliser les opérations liées aux contrats d'assurance vie
- Identifier les règles et procédures de gestion de sinistre applicables et les mettre en œuvre
- Expliciter et justifier le règlement de sinistre ou le refus de garantie
- Traiter les réclamations et objections en argumentant ses réponses sur la base des conditions du contrat
- Transiger si nécessaire
- Déterminer et exercer les recours
- Assurer le suivi du sinistre et mesurer la satisfaction du client
- Repérer toute situation inhabituelle du sinistre ou du dossier client
- Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs
- Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques :

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise
- Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information
- Rechercher et exploiter les informations nécessaires aux actes de gestion à réaliser
- Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs
- Appliquer la réglementation relative à la protection des données personnelles et à la vente à distance
- Appliquer les procédures numériques de l'entreprise
- Mobiliser le canal ou le média de communication adapté
- Utiliser de façon responsable des outils numériques (déontologie, réglementation, respect des procédures internes, etc.)
- Communiquer par écrit sur média numérique : messagerie électronique, messagerie instantanée, pages de sites internet, réseaux sociaux, autres médias numériques
- Orienter un interlocuteur vers l'outil numérique le plus adapté
- Utiliser les ressources numériques de l'entreprise et les ressources numériques externes à l'entreprise

Culture générale et expression, langue vivante étrangère 1 et 2

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Le titulaire d'un BTS Assurance peut exercer son activité dans une entreprise d'assurances, une agence générale d'assurances, un cabinet de courtage d'assurances ou dans une banque. Il peut aussi travailler dans le service assurances d'une collectivité territoriale ou d'une entreprise industrielle ou commerciale

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Les emplois directement accessibles à un titulaire d'un brevet de technicien supérieur Assurance correspondent principalement à deux familles de métiers dont les fonctions essentielles sont :

- La distribution de produits et services d'assurance :
Les appellations principales de postes sont « conseiller de clientèle », ou au sein des entreprises d'assurances « conseiller en assurance et épargne » ou « téléconseiller », dans un cabinet de courtage « chargé de clientèle », dans une agence générale « collaborateur d'agence à dominante commerciale »
- La gestion des contrats, depuis l'acceptation du risque, la tarification et la souscription jusqu'à la prise en charge, l'indemnisation et le règlement des sinistres standard, en passant par l'ajustement et la mise à jour des situations assurantielles :

Les appellations principales des postes sont « conseiller de gestion » ou au sein des entreprises d'assurances « chargé d'indemnisation », « conseiller de gestion » ou « gestionnaire de prestations d'assurance », dans un cabinet de courtage « gestionnaire de production » ou « gestionnaire de sinistres », dans une agence générale « collaborateur d'agence à dominante gestionnaire » ou « collaborateur d'agence généraliste ».

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage	✓
Formation continue	✓
Contrat de professionnalisation	✓
Candidature individuelle	✓

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée	2 ans
Prérequis	Bac

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Chargé de clientèle particuliers
- o Chargé de clientèle professionnels
- o Chargé de clientèle entreprises

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Le Conseiller(e) bancaire clientèle de professionnels a pour mission de gérer et fidéliser mais aussi de développer le portefeuille de clients dont il a la responsabilité.

A ce titre, il entretient un contact régulier avec ses clients et prospects et reste à l'écoute de leurs besoins de financement pour lesquels il doit apporter les réponses adaptées. Il doit également formuler des offres de placement et proposer les services correspondant aux différentes situations auxquelles il est confronté.

Son action s'inscrit dans le respect des règles de conformité et de déontologie.

Il lui est également demandé de veiller à la prévention et à la bonne gestion des risques liés à son activité, notamment le risque de non-remboursement.

Les activités du Conseiller(e) bancaire clientèle de professionnels sont organisées à l'intérieur des quatre grandes familles suivantes :

- La gestion de la relation avec la clientèle des professionnels
- La prévention et la gestion des risques
- La réponse aux différents besoins, notamment de financement
- L'analyse et le développement de son portefeuille de clientèle

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Le conseiller bancaire clientèle de professionnels exerce son activité dans un établissement bancaire, de financement ou d'assurance ayant un département dédié à la clientèle des professionnels.

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Chargé(e) de clientèle professionnels, Conseiller(ère) commercial(e) professionnels, Conseiller(ère) financier(ère) clientèle des professionnels, Chargé(e) de comptes professionnels, Chargé(e) d'affaires professionnels, Conseiller(ère) de clientèle professions libérales, Conseiller(ère) de clientèle professions indépendantes.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Analyser le portefeuille de clients professionnels de la banque et le marché local

Définir un plan d'action commerciale à destination de la clientèle de professionnels

Organiser la démarche commerciale auprès d'une clientèle de professionnels

Préparer les rendez-vous commerciaux avec les professionnels

Développer un portefeuille de clients professionnels en banque

Analyser les risques à la lecture des documents comptables

Analyser les risques en lien avec la vie et l'activité du client

Se positionner sur la conduite à tenir en matière d'engagements

Conduire l'entrée en relation

Gérer la relation au quotidien

Exploiter la documentation comptable

Proposer des solutions globales banque et assurance

Proposer des financements à court, moyen et long terme

Accompagner les professionnels dans la transmission de l'entreprise et du patrimoine

Mener un entretien avec un prospect ou un client professionnel

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage	✓
Formation continue	✓
Contrat de professionnalisation	✓
Candidature individuelle	✗

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée	14 jours
Prérequis	Bac+2 avec expérience sur le marché des particuliers

NSF Commerce, vente ; RH
gestion du personnel, gestion de l'emploi ;
Finances, banque, assurances, immobilier

EXCELIA GROUP

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Chargé de clientèle particuliers
- o Chargé de clientèle professionnels
- o Chargé de clientèle entreprises

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Le titulaire maîtrise les activités suivantes :

- Techniques commerciales et marketing
- Suivi et optimisation d'un budget
- Relationnel et animation
- Gestion d'un portefeuille clients et de marques
- Conquête et fidélisation du client
- Gestion de relation client (CRM)
- Action marketing en entreprise
- Gestion des ressources humaines

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Tous les secteurs d'activités peuvent être concernés. La majorité des diplômés s'orientent vers les secteurs suivants :

- Commerce et distribution
- Finance
- Événementiel
- Transport/logistique
- Industrie
- Services

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Chef de produit, Responsable service clients,
Assistant direction, Conseiller bancaire et financier,
Chargé de logistique, Assistant RH.

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage	✓
Formation continue	✓
Contrat de professionnalisation	✓
Candidature individuelle	✓

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Comprendre et appliquer des concepts et des techniques marketings, commerciales, comptables et financières

Comprendre et appliquer les techniques de management : techniques de communication, techniques de recrutement, d'animation d'équipes et de gestion de conflits

Assumer ses responsabilités comme membre d'une communauté et démontrer la compréhension d'un monde divers et globalisé

Faire preuve d'esprit critique par rapport à l'information interne et externe

Identifier et résoudre des problèmes et prendre des décisions adéquates

Présenter efficacement, aussi bien à l'écrit qu'à l'oral, une information menant à une prise de décision

Utiliser dans un contexte professionnel les technologies de l'information et de la communication

Interagir efficacement avec des publics différents dans des situations requérant du leadership et le sens de la négociation

Appliquer à son propre développement professionnel et personnel des compétences de résolution de problèmes et d'esprit critique

Être en mesure de communiquer en langue anglaise

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée

3 ans

Prérequis

Bac

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Chargé de clientèle particuliers
- o Chargé de clientèle professionnels
- o Chargé de clientèle entreprises

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Le métier de « Conseiller clientèle gestionnaire Banque-Assurance des Professionnels ou des Agriculteurs » est exercé principalement au sein d'un réseau d'agences commerciales d'une banque ou d'une compagnie d'assurances. Le « Conseiller clientèle gestionnaire Banque-Assurance des Professionnels ou des Agriculteurs » est chargé de vendre des produits et des services.

Le « Conseiller clientèle gestionnaire Banque-Assurance des Professionnels ou des Agriculteurs » doit aussi être en mesure de conseiller les client professionnels ou agriculteurs sur la partie personnelle. Sa mission est de conquérir de nouveaux clients et de fidéliser les existants en leur proposant en permanence des produits et services adaptés à leurs attentes. Les principes activités sont :

- Développement et entretien de la relation client Professionnel ou Agriculteur
- Maîtrise des fondamentaux techniques métier liés aux clients Professionnels ou Agriculteurs
- Adaptation à l'évolution de l'environnement des clients Professionnels ou Agriculteurs
- L'analyse et le développement de son portefeuille de clientèle

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Les sociétés des secteurs de la banque et de l'assurance

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage	✗
Formation continue	✓
Contrat de professionnalisation	✗
Candidature individuelle	✓

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Accueillir et conseiller un client particulier (*épargne et crédits*)

Conseiller un client professionnel ou agriculteur et effectuer un diagnostic de sa situation financière.

Répondre aux besoins d'un client professionnel ou des agriculteurs en termes d'épargne et de financement

Développer un portefeuille de clientèle des professionnels ou des agriculteurs dans un environnement multicanal

Mener un entretien avec un prospect ou un client professionnel

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Conseiller commercial des professionnels, Conseiller commercial des agriculteurs, Chargé de clientèle des professionnels, Chargé de clientèle des agriculteurs

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée	150 heures
Coût	3 355€ - Conseiller professionnels 3 430€ - Conseiller agriculteurs
Prérequis	Bac+2
Modalité de positionnement	Certification accessible partiellement ou totalement via le dispositif VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) on peut choisir les blocs de compétence à la carte, mais pour avoir la certification, il faut tout suivre (sur 3 ans au maximum)

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Chargé de clientèle particuliers
- o Chargé de clientèle professionnels
- o Chargé de clientèle entreprises

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Le Responsable de Développement Commercial (RDC), exerce au sein d'entreprises, d'établissements ou d'agences relevant de secteurs extrêmement diversifiés comme l'industrie, l'immobilier, les transports, les communications, la banque, l'assurance, les prestations d'ingénierie et de conseil, les médias, les hautes technologies. Selon le secteur d'activités, la clientèle du RDC peut être composée de particuliers ou d'entreprises. Le Responsable de Développement Commercial exerce les domaines d'activités suivants :

A/ Gestion et développement commercial

L'exercice d'une fonction de veille, l'analyse du marché, des produits, du comportement d'achat et des attentes clients, la conception du plan d'actions, la mise en œuvre et le suivi des actions, le suivi et l'analyse des ventes, le choix de nouvelles orientations ou action, le reporting des activités auprès de la direction

B/ Prospection, analyse des besoins et négociation d'une offre

Le choix des actions selon les cibles visées, l'organisation opérationnelle de la prospection, la définition des modalités de suivi, le recueil d'informations sur les cibles en amont et en cours de prospection, le recueil d'informations sur les entreprises prospects et l'évaluation de leur solvabilité, le repérage du processus décisionnaire et des acteurs pertinents, l'analyse de la demande, de l'offre et le repérage des besoins sous-tendus, la construction d'une offre adaptée et la rédaction de la proposition, le développement d'un argumentaire lié à l'offre, l'élaboration de sa stratégie de négociation, le choix des leviers sur lesquels agir la construction de scénarios de négociation, la conduite de la négociation et sa conclusion, l'analyse de la négociation réalisée et des résultats atteints

C/ Management d'une action commerciale en mode projet

L'analyse des compétences à mobiliser, la structuration de la conduite de l'affaire en mode projet, la planification du projet, l'animation de réunion projet, le suivi du projet et l'évaluation des résultats. Et pour les responsables de développement commercial spécialisés dans le secteur de la Banque-Assurance

D/ Commercialisation des produits banque-assurance

La prise en compte de l'environnement du client/prospect particulier ou professionnel, le respect des obligations d'information et le devoir de conseil du client, la maîtrise des différentes typologies de produits banque-assurance, la construction de solutions banque-assurance adaptées aux besoins du client, la commercialisation des produits banque-assurance

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Gérer et assurer le développement commercial

Exercer une fonction de veille sur son secteur, sur la concurrence et sur les évolutions des nouveaux usages produits par le digital et les réseaux sociaux, définir le plan des actions opérationnelles à mener, structurer les actions à conduire en déterminant pour chacune, les objectifs à atteindre, les moyens à mobiliser, les normes et délais à respecter, suivre le déroulement des actions mises en place, effectuer le report de son activité auprès de sa direction.

Prospecter, analyser les besoins et négocier une offre

Détecter les marchés potentiels privés et publics sélectionner les actions de prospection pertinentes et innovantes à mettre en œuvre, organiser le plan de prospection, recueillir, par différents moyens, des informations complémentaires sur ses besoins et sur le processus de prise de décision interne en matière d'achat, conduire des entretiens de découverte permettant d'obtenir un maximum d'informations sur l'entreprise, analyser les résultats afin d'identifier les informations pertinentes à faire remonter à la direction en vue d'alimenter la réflexion stratégique de l'entreprise, analyser les spécificités et caractéristiques de celle-ci en évaluant ses différentes dimensions et ses risques potentiels, effectuer le diagnostic du client/prospect sur ses besoins, sa solvabilité et sur l'intérêt qu'il représente à devenir client de sa propre entreprise, construire une solution adaptée à celui-ci en combinant les différentes possibilités, calculer le coût de revient de celle-ci, structurer une proposition commerciale professionnelle et attractive, identifier les acteurs clefs avec lesquels mener les négociations, élaborer plusieurs scénarios de négociation, conduire un entretien de négociation, prendre en compte les arguments et objections de son ou ses interlocuteurs, valider les points d'accords conclus, évaluer le moment critique de la prise de décision, conclure la vente en vérifiant avec l'accord du client, les différents termes de la proposition, collaborer à la rédaction du contrat, évaluer le processus de négociation

Manager une action commerciale en mode projet

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Un secteur émerge très fortement, celui de la banque-assurance, avec près de 27% des certifiés en situation à la sortie pour la promotion 2015. D'autres secteurs sont également très représentés, le commerce (dont le commerce de gros) pour 26%. L'industrie et les services aux entreprises sont proportionnellement présents pour près de 10%

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Conseiller commercial en assurance, Chargé de clientèle en assurance, Chargé de clientèle bancaire, Conseiller de clientèle bancaire, Attaché technico-commercial, Cadre technico-commercial, Ingénieur commercial, Ingénieur technico-commercial, Ingénieur technico-commercial en informatique, Responsable technico-commercial, Technico-commercial, Responsable commercial, Responsable commerce international, Responsable de la stratégie commerciale, Responsable du développement commercial, Responsable e-commerce

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Analyser les composantes de l'offre *définir l'organisation à mettre en œuvre, planifier les grandes étapes du projet, coordonner l'action des différents acteurs, animer des réunions projet, communiquer sur le projet auprès des acteurs internes et externes concernés, exercer une fonction de leadership, permettant de contribuer au travail du groupe, évaluer les résultats atteints*

Commercialiser des produits Banque-Assurance

Analyser le régime social, matrimonial, patrimonial et fiscal du client, conseiller le client sur les solutions potentielles, construire des solutions assurances et/ou bancaires, contractualiser la vente des produits banque/assurance

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage	✓
Formation continue	✓
Contrat de professionnalisation	✓
Candidature individuelle	✓

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée	640 heures
Coût par an	8 500€ en alternance
Prérequis	Bac+2 validé (BTS NDRC, BTS MCO, BTS TC, DUT TC, ...), ou avoir trois années d'expérience professionnelle
Modalité de positionnement	Test de recrutement individuel, positionnement possible par bloc de compétences, adaptation possible suivant les candidats
Effectifs sortants (2019-2020-2021)	40 par année
Renouvellement RNCP prévu	Oui, sans modification

FICHE NATIONALE

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Chargé d'accueil et de services à la clientèle
- o Chargé de clientèle professionnels
- o Chargé de clientèle particuliers
- o Chargé de clientèle entreprises

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Mise en œuvre de la politique commerciale définie
 Organisation du planning des ventes
 Développement d'un portefeuille clients
 Proposition d'actions commerciales pour dynamiser le chiffre d'affaires
 Rédaction des comptes rendus des visites clients
 Gestion du règlement client
 Réalisation de la veille commerciale

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Commerce, réparation d'automobiles et de motocycles,
 Activités financières et d'assurance

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Assistant commercial, Chef de secteur, Conseiller chargé de clientèle, Assistant chargé développement produit, Technico-commercial, Assistant / Assistante service clientèle de banque, Conseiller / Conseillère accueil en agence bancaire, Collaborateur(trice) commercial(e) en assurances

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Négocier avec la clientèle

S'adapter aux évolutions du marché (produits/services)

Gérer la relation client en cas d'impayés

Maîtriser la rentabilité des actions proposées

Maîtriser la différence entre produits et services

Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe.

Identifier, sélectionner et analyser avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet et synthétiser ces données en vue de leur exploitation.

Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation

Développer une argumentation avec esprit critique.

Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française.

Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non-ambiguë, dans au moins une langue étrangère.

Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder.

Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte.

Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs.

NSF Commerce, vente ; Spécialités pluri-
valentes des échnages et de la gestion ;
Finances, banque, assurances, immobilier

FICHE NATIONALE

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives.

Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale

Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet

Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique

Dans certains établissements, d'autres compétences spécifiques peuvent permettre de décliner, préciser ou compléter celles proposées dans le cadre de la mention au niveau national. Pour en savoir plus se reporter au site de l'établissement.

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage	✓
Formation continue	✓
Contrat de professionnalisation	✓
Candidature individuelle	✓

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée	470 heures d'enseignement, 118 heures de projet tutoré
Prérequis	Bac+2 du secteur tertiaire : DUT TC, GEA, Carrières Juridiques, BTS NDRC, MCO, Assurance & CI, Licence 2ème année en Économie, Gestion, Droit ou Sciences Humaines ; du secteur secondaire, industriel ou scientifique

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Chargé d'accueil et de services à la clientèle
- o Chargé de clientèle particuliers
- o Chargé de clientèle professionnels
- o Chargé de clientèle entreprises
- o Conseiller en patrimoine

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Accueil et communication avec un client ou un prospect de la banque physiquement présent ou à distance

- Réalisation des opérations bancaires entrant dans son champ d'action

- Recueil des informations qui permettent la découverte du client, de ses projets, de ses besoins

- Anticipation et/ou réaction face aux événements de la vie du client (naissance, décès, mariage, séparation, perte emploi...)

- Formalisation de la relation avec un client dans un contexte omnicanal

- Proposition de produits, de services et de solutions d'épargne en fonction de l'intérêt du client et des besoins identifiés

- Recherche et propositions de solutions en réponse à un besoin de financement de la part d'un client

- Accompagnement du client tout au long des opérations commerciales en cours et à venir le concernant

- Prospection, prescription, recommandation de nouveaux clients

- Identification et maîtrise des risques opérationnels

- Traitement des réclamations

- Exploitation des documents de gestion de l'unité de travail (tableaux de bord, rentabilité, risques, évolution, marges de progrès...)

- Restitution, à l'écrit ou à l'oral, de son activité à sa hiérarchie (analyse risque de son portefeuille, activité commerciale, prospection, indicateurs de rentabilité)

- Utilisation des outils de prévention, de suivi et de contrôle de son établissement

- Identification et compréhension des organes et grands principes de régulation bancaire et du financement de l'économie

- Développement de sa curiosité professionnelle en enrichissant ses connaissances dans un environnement évolutif

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Répondre à la demande du client d'un établissement financier et susciter le besoin

Réaliser ses missions dans un environnement collectif et multicanal

Contribuer à l'atteinte des résultats dans le respect des règles et procédures

Identifier les risques en interprétant l'environnement économique, financier et réglementaire

Se situer dans un environnement socio-professionnel et interculturel, national et international, pour s'adapter et prendre des initiatives

Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs.

Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale.

Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet

Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder.

Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte.

Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique

Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe.

Identifier, sélectionner et analyser avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet et synthétiser ces données en vue de leur exploitation

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Activités financières et d'assurance

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Chargé / Chargée de développement clientèle bancaire entreprise, Responsable clientèle bancaire entreprise, Conseiller en micro-crédit, Conseiller client

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation.

Développer une argumentation avec esprit critique.

Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française.

Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non-ambiguë, en français et dans au moins une langue étrangère

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage



Formation continue



Contrat de professionnalisation



Candidature individuelle



INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée	460 heures + stage de 2-3 semaines
Coût par an	13€/h pour les contrats de professionnalisation
Prérequis	Bac+2
Modalité de positionnement	Ce diplôme est accessible en Formation Continue et VAE

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

o Spécialiste des opérations bancaires

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Analyse et diagnostic des besoins assurantiels

- Tarification d'un produit d'assurance.
- Gestion de la vie courante d'un contrat d'assurance : tarification, souscription, modification et résiliation.
- Information et conseil aux clients sur tous les aspects de la gestion des contrats.
- Émission des pièces contractuelles pour les produits standards et les contrats sur-mesure.
- Promotion et vente de produits d'assurance.
- Gestion de portefeuille client et service après-vente.
- Évaluation du montant des dommages et indemnisation.
- Gestion du portefeuille et reporting de l'activité auprès de sa hiérarchie.
- Prospection et participation aux actions commerciales et de marketing.
- Suivi, contrôle et enregistrement des opérations réalisées sur les marchés financiers (de change, de titres, ...) selon les procédures qualité de l'établissement d'appartenance et les réglementations bancaires et financières.
- Participation à la mise en place et à l'évolution des procédures liées aux opérations bancaires, boursières et des marchés financiers.
- Contrôle des opérations réalisées dans les salles de marché.
- Contrôle des risques opérationnels liés aux opérations de back office.
- Comptabilité et valorisation des produits financiers.
- Gestion du Middle Office.
- Gestion du Back Office.
- Contrôle de la conformité et des procédures de traitement d'opérations boursières.
- Management de proximité.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Se situer dans l'environnement économique, juridique, financier et prudentiel bancaire ou assurantiel

Identifier les mécanismes fondamentaux de l'opération d'assurance, acquérir le vocabulaire de base et maîtriser les concepts fondamentaux inhérents à l'assurance

Maîtriser la fiscalité, le cadre juridique et les aspects sociaux des contrats

Repositionner l'environnement bancaire et assurantiel dans la contrainte de conformité ou des normes comptables

Maîtriser et appréhender la culture du contrôle et de l'audit

Connaître les produits et les services assurantiels et/ou bancaires et les réglementations qui leurs sont appliquées

Selon le profil de l'assuré (particulier, professionnel, assurance collective, dans le secteur privé ou public) déterminer les conditions de garantie, la tarification et établir un contrat d'assurance

S'approprier la dimension de la relation client dans la stratégie de l'entreprise

Comprendre, connaître et appliquer les techniques commerciales

Évaluer, analyser et tarifier les risques inhérents à l'activité bancaire ou d'assurance, et gérer leur réalisation, à partir des informations transmises par le réseau de distribution

Maîtriser les méthodes et les outils de la gestion du middle et du back office

Maîtriser les techniques concernant les domaines suivants : bourse, OPCVM, systèmes de liquidation et de règlement des produits financiers

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Activités financières et d'assurance

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Souscripteur en assurances - Souscripteur de risques particuliers et/ou entreprise - Gestionnaire de sinistres - Gestionnaires de contrats d'assurance (production, vie du contrat) - Chargé d'indemnisation et de recours en assurance - Conseiller et téléconseiller en assurance - Contrôleur conformité en assurance - Gestionnaire et opérateur de back office - Gestionnaire et opérateur de middle office ou de contrôle des risques réglementaire - Gestionnaire des opérations sur les marchés financiers - Gestionnaire engagements bancaires - Gestionnaire de produits bancaires

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage



Formation continue



Contrat de professionnalisation



Candidature individuelle



INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée

1 an

Prérequis

Bac+2

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Accompagner un client sur des questions d'ordre juridique

Programmer des outils de reporting.

Rédiger un besoin et planifier une automatisation.

Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe.

Identifier, sélectionner et analyser avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet et synthétiser ces données en vue de leur exploitation.

Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation.

Développer une argumentation avec esprit critique.

Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française.

Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non-ambiguë, dans au moins une langue étrangère

Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder.

Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte

Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs.

Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives.

Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale.

Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet.

Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique.

Dans certains établissements, d'autres compétences spécifiques peuvent permettre de décliner, préciser ou compléter celles proposées dans le cadre de la mention au niveau national. Pour en savoir plus se reporter au site de l'établissement

MÉTIER-S-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Chargé de clientèle particuliers
- o Chargé de clientèle professionnels
- o Chargé de clientèle entreprises

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Organisation de son activité de prospection commerciale dans le cadre d'offres de produits ou/et services d'assurances et de banque, dans le cadre d'une clientèle ciblée

Accueil, information et analyse du contexte et des besoins du client

Conseil et vente de prestations adaptées au client en assurance et banque

Fidélisation et développement du portefeuille client

- Comptabilité et valorisation des produits financiers.
- Gestion du Middle Office.
- Gestion du Back Office.
- Contrôle de la conformité et des procédures de traitement d'opérations boursières.
- Management de proximité.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Cette fonction est généralement exercée dans les entreprises internationales (AXA, Allianz, Generali ... pour les assureurs, Société Générale, BNP PARIBAS, HSBC, Crédit Agricole pour les banques) ou dans des grandes structures de courtage d'assurances ayant un effectif supérieur à 250 salariés comme SANTIANE, ASSURONE ... ou dans des structures plus petites lorsqu'il s'agit d'une Agence Générale d'Assurances ou de courtiers de proximité. Les secteurs d'activités sont les : - Compagnies d'assurances/mutuelles - Établissements bancaires et financiers - Entreprises de courtage en assurances, banque, finance

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Chargé (e) de Clientèle - Conseiller Clientèle - Chargé(e) de clientèle professionnelle - Chargé(e) de clientèle Banque et Assurance - Chargé(e) d'agence en assurances - Souscripteur - Chargé(e) de comptes - Mandataire d'un intermédiaire en assurance

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Organisation de son activité de prospection commerciale dans le cadre d'offres de produits ou/et services d'assurances et de banque, dans le cadre d'une clientèle ciblée

Organiser des actions commerciales en définissant son périmètre d'activité

Développer une nouvelle clientèle dans le cadre de la partie prospection de son plan d'action

Faciliter la prise de rendez-vous ou l'obtention d'appels entrants par les bénéfices du numérique ou de la recommandation active

Permettre une gestion équilibrée et efficace du temps passé entre la prospection, les relances, les rendez-vous, la gestion des appels et le traitement des dossiers

Générer des entretiens de vente en mettant en œuvre avec agilité son plan d'action commerciale ciblée

Obtenir des rendez-vous commerciaux en réalisant la prospection téléphonique

Adapter l'organisation de l'activité commerciale en vue de son optimisation en analysant les retours prospects ainsi que les indicateurs de productivité

Accueil, information et analyse du contexte et des besoins du client

Permettre au client de se sentir pris en charge avec professionnalisme et bienveillance

Répondre aux besoins des clients tout en assurant le niveau d'expertise offert et générer une relation de confiance

Recueillir les premières informations nécessaires à l'analyse de la situation du client, de son profil et cerner les caractéristiques de sa demande

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Proposer les offres spécifiques en lien avec les besoins du client et adaptées à son profil

Vérifier que les conditions de faisabilité des opérations soient correctement réunies

Construire une relation client digitale et optimisée dans sa gestion du temps

Apporter des actions correctives dans un principe de recherche d'amélioration continue

Conseil et vente de prestations adaptées au client en assurance et banque

Configurer la base de l'offre sur laquelle la réponse devra se construire, à partir de l'analyse des besoins réalisée auprès du client et de l'ensemble des solutions proposées

Apporter une réponse sur mesure au client en sélectionnant une solution tenant compte de sa situation juridique et fiscale, dans un cadre réglementaire à respecter

Accompagner le client dans une prise de décision responsable et durable, en conduisant l'entretien de vente-conseil, conformément à la DDA (Directive sur la Distribution de l'Assurance) dans le contexte des devoirs de conseil et d'information

Permettre une simulation à partir des informations recueillies et transmises par le client, dans le respect du RGPD, en identifiant la faisabilité de l'opération et ses risques

Recommander au client la solution la plus proche de ses besoins et de sa situation, en adaptant l'offre et en la complétant par les nouvelles opportunités émanant des nouvelles lois

Assurer la production de documents conformes en rédigeant sa proposition commerciale par écrit et sur le choix de l'opération en assurance ou/et banque

Instruire le dossier contractuel, en prenant soin de le compléter par tous les éléments et en informant des possibilités de transferts des contrats

Participer à l'exploitation commerciale des informations collectées, dans le respect de la RGPD, et faciliter la transmission d'opportunités à d'autres collaborateurs au long de la vie du contrat, conformément à la DDA

Fidélisation et développement du portefeuille client

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Assurer le suivi administratif des dossiers engagés, conformément à la DDA (Directive sur la Distribution de l'Assurance)

Construire une relation client digitale et optimisée dans sa gestion du temps

Obtenir des ventes additionnelles auprès des clients en mettant en œuvre un plan d'action de fidélisation

Envisager un nouveau prêt ou une garantie nouvelle, susceptibles de répondre à une évolution éventuelle de la situation du client

Apporter des actions correctives dans un principe de recherche d'amélioration continue

Conseil et vente de prestations adaptées au client en assurance et banque

Configurer la base de l'offre sur laquelle la réponse devra se construire, à partir de l'analyse des besoins réalisée auprès du client et de l'ensemble des solutions proposées

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage Formation continue Contrat de professionnalisation Candidature individuelle 

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée

534 heures

Coût par an

10 581€ coût France Compétences

Prérequis

Bac+2

Modalité de positionnement

En contrat d'apprentissage (contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation), en formation professionnelle continue (par validation des blocs de compétences), en VAE et à distance en blended learning.

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Chargé de clientèle particuliers
- o Chargé de clientèle professionnels
- o Chargé de clientèle entreprises

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Accueillir, informer et conseiller

Accueillir et prendre en charge mes clients et prospects en agence ou à distance (téléphone, mail, web...)

Maîtriser les offres et les services de l'entreprise pour adapter mon discours à chacun de mes clients

Collecter et implémenter les données nécessaires dans le logiciel de gestion client de l'entreprise (CRM - Customer Relationship management) pour qualifier et personnaliser la relation client

Recueillir les besoins/demandes clients pour les instruire

Détecter une opportunité commerciale par la découverte

Traiter les opérations courantes en agence

Développer l'autonomie du client en faisant la promotion des services numériques de l'entreprise

Gérer les litiges et réclamations

Interagir avec les clients sur les outils numériques : demande web, réseaux sociaux professionnels...

Utiliser les outils digitaux mis à sa disposition en interne (Enterprise Resource Planning ou ERP, réseau social d'entreprise, cloud...) pour partager les savoirs et bonnes pratiques

Animer, fidéliser et développer un portefeuille clients particuliers

Développer un portefeuille clients

Proposer et vendre par l'ensemble des canaux, les offres et services : Équipements bancaires, assurances et offres diversifiées...

Organiser son activité, suivre ses objectifs commerciaux et en rendre compte à sa hiérarchie

Traiter les éléments commerciaux en utilisant l'ensemble des données « Big Data » mis à sa disposition (regroupement de données clients : connaissance client, historique des opérations ou de navigation web...)

Analyser les dossiers clients

Conseiller ses clients en termes d'investissements et de placements

Conduire une négociation commerciale en face-à-face ou à distance

Assurer la fidélisation de la clientèle

Fidéliser son portefeuille en argumentant les tarifications bancaires et d'assurances

Maîtriser les risques et la réglementation

Appliquer les dispositions réglementaires, déontologiques et de sécurité des secteurs Banque et Assurance en apportant une attention particulière aux informations et documents numériques transmis

Utiliser les évolutions juridiques, fiscales et législatives spécifiques au secteur banque – assurance du particulier

Prendre de la hauteur dans la communication avec son client

Analyser la situation juridique et fiscale du particulier
Appréhender et traiter le risque client.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Communiquer avec aisance et clarté avec le client pour établir un climat de confiance

S'exprimer et reformuler clairement à l'oral et à l'écrit

Être réactif dans la prise en charge du client

S'adapter au canal de communication utilisé par le client

Prendre en charge un client de manière professionnelle.

Utiliser le questionnement pour découvrir son client et en ressortir les informations pertinentes

Qualifier les informations sur le fichier clients

Détecter la demande du client

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Qualifier les futurs rendez-vous commerciaux en cernant les caractéristiques de la demande du client

Savoir découvrir les besoins et les attentes du client grâce au questionnement, à des fins commerciales

Maîtriser les différents moyens de paiement y compris les nouveaux moyens de paiement (via le mobile, portemonnaie électronique ...) ainsi les principaux contrats (banque et assurance)

Respecter les procédures administratives et financières de l'entreprise et maîtriser les processus de dématérialisation des documents clients

Être pédagogue sur l'utilisation des services en ligne : accompagner le client sur l'utilisation des nouveaux services bancaires en ligne

Être capable de gérer les conflits avec les clients

Connaître sa délégation et la respecter

Référer à l'autorité compétente pour résoudre le conflit

Interagir de manière professionnelle et efficace avec le client par mail, sms, chat et via les médias sociaux

Utiliser l'ensemble des outils digitaux et collaboratifs à sa disposition

Travailler de manière transversale, partager et accéder plus rapidement à l'information en utilisant les outils digitaux que met à disposition son entreprise

Être capable de rechercher l'information et de l'analyser

Analyser son portefeuille clients pour y détecter les opportunités

Faire des préconisations pour son développement,

S'imposer des temps de prospection

Maîtriser l'ensemble des offres et services en banque et assurance y compris les nouveaux services satellitaires.

Vendre et négocier les conditions générales et tarifs des banques et assurances

Structurer des journées en déterminant ses priorités

Être autonome dans son action commerciale

Être force de proposition dans les actions collectives

Respecter ses délégations

Être réactif pour répondre en temps et en heure à l'évènement concernant la vie du client (anniversaire, naissance, achat de résidence, achat de véhicule...)

Utiliser l'ensemble des données clients relevant des BIG DATA pour proposer au client une offre personnalisée, temonnaie électronique ...) ainsi les principaux contrats (banque et assurance)

Suivre et connaître son portefeuille clients

Analyser son portefeuille clients pour y détecter les opportunités tant en banque qu'en assurance

Conduire le projet du client et valoriser le conseil

Mener un entretien de vente

Être capable de proposer la bonne offre, par le bon canal, au bon moment et au bon client

Utiliser la recommandation pour doper ses ventes quelques soient les canaux de communication

Vendre et négocier les conditions générales et tarifs des banques et assurances

Respecter ses délégations.

Connaître la réglementation et le droit en Banque Assurance : Être capable d'analyser l'environnement bancaire BALE II, BALE III, BALE IV ses contraintes et réglementations ainsi que l'environnement assurance.

Apporter une solution fiscale et juridique à son client en lien avec son activité,

Apporter une nouvelle solution pour donner suite à des changements fiscaux et juridiques – être pro-actif.

Optimiser la situation fiscale du particulier en fonction de la réglementation.

Connaître les lois sur le crédit et l'endettement et savoir mesurer les impacts sur le client et son institution,

Détecter et évaluer les risques d'une situation financière,

Identifier les solutions pour contrer les risques.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Le secteur d'activité est le secteur de la banque assurance

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Chargé de clientèle particuliers, Collaborateur
d'agence d'assurance, Conseiller commercial à dis-
tance, Chargé de clientèle Agence

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage



Formation continue



Contrat de professionnalisation



Candidature individuelle



INFOS COMPLÉMENTAIRES

Coût par an 7 800€ en contrat de professionnalisation

Prérequis Bac+2 ou titre niveau 5

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Chargé de clientèle particuliers
- o Conseiller en patrimoine
- o Chargé de clientèle professionnels
- o Responsable/animateur d'unité commerciale
- o Chargé de clientèle entreprises
- o Responsable/animateur d'unité ou d'activité de traitements bancaires

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Les métiers visés sont tous ceux qui présentent, conseillent, commercialisent des produits bancaires, financiers, d'assurance pour la gestion d'un portefeuille de clients particuliers ou professionnels.

Le Responsable de Clientèle Banque, Finance, Assurance équipe la clientèle de produits d'épargne, de prévoyance, d'assurance, de services et de crédit, et gère un portefeuille de clients particuliers ou professionnels, sous la responsabilité d'un directeur d'agence. Grâce à ses aptitudes de raisonnement et d'analyse, il suggère des améliorations dans le processus de relation avec la clientèle, et doit évoluer vers des fonctions d'encadrement.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Établissements bancaires ou établissements spécialisés dans le financement et l'épargne proposant généralement aussi des produits d'assurance de biens et de personnes; compagnies d'assurances proposant aussi des produits financiers.

Les entreprises sont en général des enseignes nationales ou leurs filiales régionales, mais elles peuvent être aussi des agents généraux d'assurance ou des courtiers indépendants.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

La gestion d'un portefeuille de clients particuliers dans le respect de la réglementation

L'accompagnement et conseil client suite à la réalisation d'un diagnostic de situation patrimoniale et financière

Le pilotage efficace d'une unité professionnelle dans le secteur bancaire ou financier, via la maîtrise des différents aspects liés à la gestion d'une organisation

La gestion d'un portefeuille de clients professionnels dans le respect de la réglementation

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Responsable de clientèle, Conseiller financier, Chargé de clientèle haut de gamme, Chargé de clientèle professionnelle, Directeur adjoint d'agence, Responsable d'agence, Responsable de Clientèle Banque Finance Assurance (*débuté soit par une fonction de service à la clientèle et de vente de produits financiers et d'assurance simples, soit par la gestion d'un portefeuille de clients moyenne gamme. Après expérience professionnelle et adaptation à l'environnement professionnel, la fonction évolue vers la gestion d'un portefeuille de clients particuliers moyen/haut de gamme et/ou professionnels.*)

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage



Formation continue



Contrat de professionnalisation



Candidature individuelle



INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée Plusieurs rythmes de formation aux choix permettant de concilier une immersion professionnelle en alternance ou en stage dans une entreprise en France comme à l'étranger et une formation complète.

Formation dispensée sur 3 ans et 40 jours minimum en entreprise par année

Prérequis Bac

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Chargé de clientèle particuliers
- o Chargé de clientèle professionnels
- o Chargé de clientèle entreprises

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Les activités du Conseiller de clientèle professionnelle se répartissent en trois ensembles :

1. Développement d'un portefeuille de clients professionnels Prospection de nouveaux clients professionnels, analyse d'un portefeuille de clients professionnels.

2. Approche, conseil et équipement d'un client professionnel

Préparation et conduite de l'entretien commercial, identification des besoins d'un client professionnel, prévention et maîtrise des risques liés à la situation d'un client professionnel, proposition de solutions de financement adaptées à l'entreprise, conseil en produits et services financiers.

3. Gestion de la relation avec les clients professionnels. Mise en œuvre du système de management de la relation-client, collecte des informations utiles et réglementaires sur ses clients, transmission de l'information technique, juridique, fiscale et sociale à ses clients professionnels, suivi de la relation contractuelle

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Le(la) Conseiller(ère) de clientèle professionnelle exerce ses activités au sein de réseaux d'agences commerciales bancaires, compagnies d'assurance ou centres d'affaires, quelle que soit la taille des établissements nationaux ou régionaux concernés.

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Responsable de clientèle professionnelle, Chargé(e) d'affaires professionnel, Gestionnaire de clientèle professionnelle, Conseiller(ère) commercial professionnels, Chargé(e) de comptes professionnels, Conseiller(ère) financier professionnels, Chargé(e) de clientèle professions libérales

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Identifier 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

Collecter 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

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

Connaître et utiliser les indicateurs de risques techniques, juridiques et financiers tels que modélisés par son établissement bancaire et susceptibles d'affecter la situation des clients professionnels, en vue de segmenter son portefeuille par niveaux de risques.

Adapter la gestion de son portefeuille de clients professionnels selon les niveaux de risque identifiés, en vue de renforcer les dispositifs de suivi et de prévention des dégradations

Connaître et utiliser les indicateurs de performance commerciale 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.

Présenter les résultats d'un portefeuille en comité de direction, en mettant en évidence les principaux leviers de la performance, en vue de proposer des axes d'amélioration

Mener une analyse technique, juridique, fiscale et sociale d'une entreprise à partir des documents fournis par le client et disponibles, en vue de préparer la conduite efficace d'un entretien commercial ainsi que les indicateurs de productivité

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compléter l'analyse technique, juridique, fiscale et sociale d'une entreprise lors de l'entretien avec le chef d'entreprise, par des questions appropriées, dans le but d'initier une relation contractuelle sincère et durable.

En dialogue avec un client professionnel, établir la liste des besoins explicites ou implicites de son entreprise, en vue de définir des priorités d'action

Pour chacun des besoins identifiés, préciser et chiffrer les flux et montants concernés, afin d'orienter la recherche de solutions appropriées.

Identifier l'ensemble des risques techniques, juridiques, fiscaux et sociaux liés à la situation et aux projets d'un client professionnel, afin de situer ceux-ci sur une échelle d'occurrence et de gravité.

Mener une analyse approfondie des risques identifiés, afin de déterminer leur impact à moyen et long terme sur la situation financière de l'entreprise

En concertation avec un client professionnel, adapter les priorités d'action à l'analyse de risques, en vue de mettre en place les dispositifs de prévention appropriés.

En accord avec l'analyse des besoins d'un client professionnel et avec l'analyse des risques liés à sa situation, identifier les solutions de financement optimales pour son entreprise, en vue de rédiger une proposition réaliste et conforme aux aspects juridiques et fiscaux de la réglementation

Identifier les produits financiers répondant aux besoins du client et situés dans le cadre d'une maîtrise optimale des risques liés à sa situation, afin de compléter la proposition contractuelle à lui présenter.

Présenter au client professionnel les produits proposés, en mettant à sa disposition l'ensemble des informations nécessaires à leur justification.

Établir les projections à moyen et long terme conformes à l'information financière disponible, en vue de faire apparaître l'intérêt des produits proposés au regard de la solution recherchée et de conclure la négociation

Utiliser les modèles et outils numériques sécurisés mis à disposition par son établissement bancaire pour manager la relation-client, en vue de renforcer la confiance et la fidélisation des clients professionnels.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Identifier les informations utiles et réglementaires sur ses clients professionnels, concernant leurs entreprises et leurs situations patrimoniales, en vue d'assurer un suivi technique et commercial de la relation.

Constituer et tenir à jour une base de données techniques, juridiques, fiscales et sociales, en relation avec les experts de son établissement bancaire, afin d'être à même d'informer ses clients professionnels à chaque étape de leur développement.

Utiliser les modèles et tableaux de bord de gestion de la relation contractuelle avec ses clients professionnels, tels que mis à disposition par son établissement bancaire, afin d'anticiper toutes dégradations de leur situation.

Analyser le niveau de confiance et de fidélisation de ses clients professionnels, en accord avec les pratiques et les objectifs de son établissement bancaire, en vue d'optimiser ses résultats.

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage



Formation continue



Contrat de professionnalisation



Candidature individuelle



MÉTIER-S-REPÈRES ASSOCIÉS

o Chargé de clientèle particuliers

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Elaborer et organiser les stratégies commerciales adaptées à la clientèle des particuliers

- Réalisation d'un diagnostic de l'environnement externe et interne
- Elaboration des stratégies de développement d'un portefeuille clients
- Réalisation d'un reporting de l'activité

Interagir avec la clientèle des particuliers pour développer son portefeuille dans une dimension éthique et une démarche RSE

- Mise en œuvre des stratégies de développement d'un portefeuille client
- Etude de la situation patrimoniale et assurantielle d'une clientèle de particuliers
- Préconisations de produits et services bancaires, financiers et assurantiels adaptés aux besoins de la clientèle des particuliers
- Conclusion de la vente de produits et services bancaires, financiers et assurantiels
- Etablissement d'un programme relationnel avec la clientèle des particuliers

Appliquer les dispositions réglementaires et gérer les risques de la banque et de l'assurance

- Mesure du risque de défaillance d'un emprunteur
- Respect du cadre réglementaire bancaire et assurantiel
- Gestion des risques opérationnels

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compétences pour élaborer et organiser les stratégies commerciales adaptées à la clientèle des particuliers

Mettre en place une veille stratégique en s'appuyant sur des outils spécifiques pour réaliser un diagnostic afin d'identifier les opportunités de développement en vue d'orienter l'activité commerciale.

Analyser le portefeuille clients existant en utilisant le Customer Relationship Management (CRM) pour réaliser un diagnostic interne afin d'identifier les potentialités et les déséquilibres du portefeuille existant.

Elaborer les stratégies de fidélisation en utilisant des outils digitaux omnicanal pour anticiper et satisfaire les besoins de la clientèle des particuliers actuelle afin d'augmenter le taux d'équipement des clients en facilitant leur parcours d'achat.

Elaborer les stratégies de conquête en utilisant des outils digitaux omnicanal pour capter de nouveaux prospects à fort potentiel dans un environnement concurrentiel, afin d'accroître le volume et la rentabilité du portefeuille de clientèle des particuliers.

Concevoir un plan d'actions commerciales (PAC) pour organiser la mise en œuvre des stratégies de conquête et de fidélisation adoptées afin d'atteindre les objectifs fixés par la direction dans les délais impartis.

Rendre compte, auprès de la direction, des résultats des stratégies employées pour mettre en place les actions correctives nécessaires afin de réaliser les objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés en utilisant les outils numériques internes.

Compétences pour interagir avec la clientèle des particuliers pour développer son portefeuille, dans une dimension éthique et une démarche RSE

Prospecter sur sa zone d'attraction commerciale une clientèle ciblée pour obtenir des rendez-vous qualifiés en présentiel ou en distanciel afin de développer le portefeuille de clientèle des particuliers en respectant les stratégies fixées et le cadre réglementaire du démarchage régi par le code monétaire et financier, le code des assurances ou le code de la mutualité.

Pratiquer l'écoute active pour conduire un entretien « découverte » afin de collecter des informations sur le client ou le prospect particulier dans le respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et comprendre ses besoins et attentes.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Etablir un bilan patrimonial de premier niveau et un diagnostic assurantiel en utilisant les informations collectées pour identifier les besoins du client particulier afin de le conseiller directement ou de l'orienter vers un expert spécialisé.

Concevoir une offre complexe et sur mesure adaptée à la situation patrimoniale et assurantielle évaluée et aux objectifs prédéterminés dans le respect de la réglementation en vigueur et du code d'éthique et de déontologie de l'entreprise.

Elaborer des solutions d'optimisation fiscale pour proposer à la clientèle une stratégie patrimoniale afin de réduire la pression fiscale dans le respect de la loi de finance en vigueur.

Communiquer à l'oral et à l'écrit en français et en anglais pour accompagner le client dans sa prise de décision responsable et durable afin de commercialiser des services et produits bancaires, financiers et assurantiels.

Négocier les conditions financières lors d'opérations de placements, de crédits, d'assurances ou d'équipement de services bancaires, en respectant les délégations internes pour finaliser la vente afin de développer le portefeuille clients particuliers en valorisant la marque employeur.

Créer de nouvelles opportunités de rencontres avec la clientèle des particuliers, par le biais d'outils digitaux adaptés pour suivre son évolution afin de proposer de nouveaux produits et services en respectant les stratégies de fidélisation définies.

Compétences pour appliquer les dispositions réglementaires et gérer les risques de la banque et de l'assurance

Evaluer le profil risque du client particulier notamment à l'aide du « credit scoring » pour apprécier la solvabilité financière du client afin de motiver sa décision sur l'octroi d'un crédit et sur les conditions tarifaires appliquées dans le respect de la réglementation en vigueur.

Appliquer la directive MIF2 pour informer le client particulier sur les caractéristiques des produits financiers afin d'avoir une meilleure adéquation des préconisations élaborées au profil de risque de l'investisseur.

Utiliser le IPID (Insurance Product Information Document) formalisant des informations relatives à un produit d'assurance pour permettre de faciliter la prise de décision du client, afin de respecter le devoir de conseil et de mise en garde de la DDA (Directive sur la Distribution d'Assurance).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Appliquer les procédures internes de l'entreprise en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) pour identifier une opération atypique et neutraliser le risque de fraude afin de garantir la sécurité financière de la banque dans le respect des règles déontologiques et éthiques.

Rédiger les contrats pour signature auprès des clients particuliers en prenant soin de compléter l'ensemble des éléments dans le respect du RGPD pour neutraliser les risques juridiques.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Le, la Conseiller(ère) clientèle des particuliers en banque et assurance a pour mission de gérer, d'animer et de développer un portefeuille de clientèle de particuliers attiré, appartenant à une segmentation intermédiaire, c'est-à-dire située entre le segment grand public et celui de la clientèle privée.

Partenaire de confiance de la clientèle des particuliers, il, elle établit une relation de proximité et de transparence à forte valeur ajoutée afin de faciliter les échanges et doit traiter l'ensemble de ses demandes.

Il, elle adapte son discours en fonction du profil client intelligent et évolutif établi par l'intelligence artificielle avec l'apport du Big Data (en fonction des habitudes de consommations et ses données socio-démographiques) et du canal de communication utilisé avec son client pour leur fournir une expérience bancaire simple et fluide.

Le, la Conseiller(ère) clientèle des particuliers en banque et assurance apporte dans une posture de conseil, une analyse de premier niveau à la clientèle des particuliers, et l'équipe de produits bancaires et assurantiels.

Il, elle crée une relation d'affaires en réalisant des propositions commerciales complètes, complexes et personnalisées (bancaires et/ou assurantielles) adaptées aux besoins exprimés, tout en assurant un service après-vente de qualité.

Il, elle doit disposer d'un niveau de connaissance approfondi des services et produits bancaires et assurantiels.

Le, la Conseiller(ère) clientèle des particuliers en banque et assurance évolue dans un contexte réglementaire fortement évolutif.

L'analyse de la conformité des contrats prend une part importante dans son activité quotidienne.

SECTEUR D'ACTIVITÉ (suite)

Il, elle doit donc adopter un rôle d'alerte pour repérer les opérations douteuses afin de maîtriser les risques inhérents à l'exercice de son métier.

Le secteur d'activité est le secteur de la banque et de l'assurance. La frontière entre la banque et l'assurance s'estompe progressivement avec l'apparition du modèle de la bancassurance et de l'assurbanque.

Le, la Conseiller(ère) clientèle des particuliers en banque et assurance exerce son activité dans une banque, dans une entreprise d'assurance, chez un intermédiaire en assurance, banque ou finance, en agence ou dans des centres de relation client à distance.

D'autres secteurs d'activités peuvent proposer des services de banque et d'assurance, par exemple la grande distribution, le secteur de l'immobilier, le secteur de l'automobile, les buralistes. Dans ce cas, la certification peut être également adaptée mais ces cas sont toutefois rares.

Ce métier est présent dans l'ensemble du réseau bancaire ou assurance quel que soit la taille des points de vente.

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Conseiller, Conseillère en assurances ; Chargé / Chargée de clientèle en assurances ; Chargé / Chargée de clientèle bancaire ; Chargé / Chargée de clientèle commerciale de banque ; Chargé / Chargée de clientèle de banque ; Chargé / Chargée de clientèle entreprises de banque ; Chargé / Chargée de clientèle particuliers de banque ; Chargé / Chargée de clientèle rachat de crédits ; Chargé / Chargée de gestion bancaire ; Chargé / Chargée de relations clientèle bancaire ; Conseiller / Conseillère de clientèle bancaire ; Conseiller / Conseillère en crédit immobilier ; Conseiller / Conseillère en produit épargne ; Conseiller financier / Conseillère financière ; Courtier / Courtière en prêts immobiliers ; Gestionnaire de clientèle bancaire ; Chargé(e) de développement clientèle des particuliers

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage



Formation continue



Contrat de professionnalisation



Candidature individuelle



INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée

1 an

Prérequis

Bac+2 minimum (BTS, DUT)
ou tout cycle d'études ayant abouti à l'obtention de 120 crédits ECTS 2

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Spécialiste des opérations bancaires
- o Gestionnaire de back office
- o Contrôleur périodique/permanent

APPORT DE LA FORMATION**ACTIVITÉS VISÉES**

Analyse des processus de l'organisation dans son environnement : - Réalisation d'une analyse environnementale appliquée au secteur de l'organisation - Diagnostic en interne et en externe des forces et des faiblesses de l'organisation - Identification des partenaires de l'organisation- Réalisation de la veille sociale et juridique

Aide à la prise de décision : - Mise en œuvre d'une organisation comptable et fiscale adaptée- Collecte, traitement, analyse et diffusion des données chiffrées - Exploitation des outils numériques pour participer à la digitalisation de l'organisation - Prévion de l'activité de l'organisation

Pilotage des relations avec les parties prenantes de l'organisation : - Analyse des relations avec les parties prenantes et collaboration à la stratégie organisationnelle - Production de supports de communication écrite et orale y compris en langues étrangères - Collaboration en mode projet - Collaboration à la gestion opérationnelle des RH de l'organisation

Production de l'information comptable, fiscale et sociale de l'organisation : - Contrôle et révision des comptes annuels - Présentation des indicateurs de gestion - Accompagnement et conseil des dirigeants dans la gestion et le suivi de leur activité- Adaptation de la comptabilité d'une organisation dans le respect des normes internationales

Évaluation de l'activité de l'organisation : - Construction d'un tableau de bord et analyse des indicateurs financiers- Mise en œuvre d'outils d'évaluation de la performance économique et financière de l'organisation - Appréciation de la pertinence d'un investissement - Exploitation des opportunités des différents modes de financement

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Le titulaire du Bachelor Universitaire de Technologie « Gestion des entreprises et des administrations : gestion comptable, fiscale et financière » occupe des postes de responsabilité intermédiaire en qualité de collaborateur en cabinet d'expertise comptable et de comptable dans le service comptable et financier de tout type d'organisation (entreprises, associations, administrations). Il peut aussi travailler dans les services d'organismes financiers (banque, assurance)

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Analyser les processus de l'organisation dans son environnement :

En déterminant correctement ses enjeux sociaux économiques et juridiques

En identifiant rigoureusement les différentes dimensions de l'identité et des caractéristiques internes et externes des organisations selon des critères pertinents

En présentant de manière détaillée les attentes de chacun des acteurs et partenaires de l'organisation

Aider à la prise de décision :

En utilisant efficacement un système d'information de gestion adapté

En utilisant des outils notamment numériques pertinents

En interprétant pertinemment les données qualitatives et quantitatives

En respectant rigoureusement les contraintes et les procédures de l'organisation

Piloter les relations avec les parties prenantes de l'organisation :

En mettant en œuvre une démarche favorisant la cohésion de groupe

En participant efficacement à des travaux collectifs ou des projets collaboratifs

En mobilisant des outils et techniques de communication adaptés aux enjeux de l'organisation

En contribuant efficacement à la gestion individuelle et collective des parties prenantes de l'organisation

En appréciant la cohérence de la stratégie de l'organisation à l'aide d'outils de diagnostic interne et externes pertinents

Produire l'information comptable, fiscale et sociale de l'organisation :

En repérant précisément le fonctionnement juridique et comptable des différents types d'organisation

En respectant les règles comptables et de révision comptable applicables

En respectant les règles de droit fiscal et de droit social applicables

En s'adaptant efficacement à l'environnement numérique et à la digitalisation des activités comptables, sociales et fiscales

COMPÉTENCES ATTESTÉES**Évaluer l'activité de l'organisation :***En identifiant rigoureusement l'activité et la structure financière en fonction des différents types d'organisation**En proposant des solutions d'amélioration à partir de l'identification des éventuels problèmes**En développant la politique financière d'une organisation de façon pertinente et adaptée**En mobilisant des outils pertinents de contrôle de gestion propres à l'organisation**En développant un système d'information numérique d'analyse et de prévision de l'activité adapté au type d'organisation***Se servir du numérique :***En utilisant les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe***Exploiter les données à des fins d'analyse :***En identifiant, sélectionnant et analysant avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet et synthétiser ces données en vue de leur exploitation**En analysant et synthétisant des données en vue de leur exploitation**En développant une argumentation avec esprit critique***S'exprimer et communiquer à l'écrit et à l'oral :***En se servant aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française**En communiquant par oral et par écrit, de façon claire et non-ambiguë, en français et dans au moins une langue étrangère***Agir en responsabilité au sein d'une organisation professionnelle :***En situant son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives**En respectant les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale**En travaillant en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet**En analysant ses actions en situation professionnelle, s'auto-évaluer pour améliorer sa pratique**En prenant en compte des problématiques liées aux situations de handicap, à l'accessibilité et à la conception universelle**En développant une argumentation avec esprit critique***Se Positionner vis à vis d'un champ professionnel :***En identifiant et situant les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis et la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder**En caractérisant et valorisant son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte**En identifiant le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs***TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES**

Collaborateur junior en cabinet, assistant ou collaborateur comptable, technicien comptable, comptable clientèle, comptable fournisseur, assistant contrôle budgétaire, assistant contrôle de gestion, chargé d'affaires bancaires, gestionnaire back-office.

Avec l'acquisition d'expérience, il évolue vers des fonctions d'encadrement.

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage



Formation continue



Contrat de professionnalisation



Candidature individuelle

**INFOS COMPLÉMENTAIRES****Durée**

3 ans validation du DUT (nouvelle formule) au bout de 2 ans

Coût par an

4 200€

Prérequis

Bac

Modalité de positionnement

Possibilité d'accès en BUT2 selon expérience et profil pour les titulaire d'un BTS (Compta-Finance), DUT TC, Licence 2 Economie-Gestion (ces passerelles sont à mettre en place auprès de la Commission de la Formation et de la Vie Universitaire CFVU) en 2021/2022

MÉTIERS-REPÈRES ASSOCIÉS

o Contrôleur périodique/permanent

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

L'expert(e) Métiers Conformité :

- Est en veille sur le cadre légal, réglementaire et organisationnel de la conformité
 - Représente son établissement auprès des instances internes et externes liées à la conformité
 - Conseille les services opérationnels de son établissement en matière de conformité lors de nouvelles opérations ou offres et lors de la mise en œuvre des normes et processus de conformité
 - Identifie et surveille les risques de non-conformité par la conception d'une cartographie perpétuellement mise à jour
 - Elabore les normes et procédures de conformité et en assure la communication et le contrôle : il met en œuvre les outils de prévention et contrôle des risques avec les services associés au système d'information, pilote les contrôles à tous les niveaux définis par la réglementation
 - Effectue le reporting aux instances de gouvernance internes (Direction Générale et Conseil de surveillance) et aux organes de régulation et de supervision externes (ACPR, AMF, ...)
 - Transmet la culture « conformité » dans son établissement en promouvant la conformité et en diffusant l'esprit et les bonnes pratiques au sein de son établissement.
- dans les grands domaines visés par la conformité : la lutte anti-blanchiment, les opérations de marché, la protection de la clientèle, la déontologie et les contrôles.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

L'expert métiers conformité exerce dans une banque ou un établissement financier

VOIE D'ACCÈS

Apprentissage	✓
Formation continue	✓
Contrat de professionnalisation	✓
Candidature individuelle	✓

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Appliquer avec Maîtrise le cadre légal, juridique et organisationnel de la conformité
- Prévenir le risque de non-conformité
- Détecter, contrôler et corriger les risques de non-conformité
- Effectuer le reporting de la conformité
- Manager la conformité

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

Expert(e) métiers conformité, Manager conformité, Responsable du service de la gestion des risques, Responsable de la Déontologie, Responsable de la lutte anti-blanchiment

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Durée	182 heures
Coût par an	44,36€/h
Prérequis	Bac+3 ou niveau 6 / ITB
Modalité de positionnement	Parcours personnalisable en 1, 2, 3, 4 ou 5 blocs sur 1 ou plusieurs années

Métiers en forte évolution dans le secteur bancaire présentant un fort risque d'obsolescence de compétences - Quelles certifications professionnelles pour y répondre ?

MÉTIER-S-REPÈRES ASSOCIÉS

- o Responsable/animateur d'unité commerciale
- o Responsable/animateur d'unité ou d'activité de traitements bancaires
- o Contrôleur périodique/permanent

APPORT DE LA FORMATION

ACTIVITÉS VISÉES

Le responsable d'activité bancaire intervient sur de multiples activités au sein de son unité :

Il conduit des équipes, soit dans le cadre d'une unité bancaire où il exerce un management hiérarchique, soit dans le cadre de projets ou d'une activité bancaire nécessitant la mise en œuvre d'un management transversal ou fonctionnel.

Il agit dans un contexte complexe et évolutif au sein d'un système bancaire normé et réglementé, et d'une clientèle exigeante et informée.

Il est le garant de l'application des normes, règles et procédures dans son périmètre d'activité et met en place des mesures de prévention et de suivi des risques.

Il tient compte des indicateurs de satisfaction client pour ajuster l'organisation ou l'activité dont il a la responsabilité.

Il analyse les transformations internes et issues de l'environnement et favorise la montée en compétences et le développement de l'employabilité de l'équipe.

Il crée des interactions au sein de l'équipe et mobilise des dispositifs de formation.

Il s'assure du niveau de compétences attendu par les clients et par la banque dans le cadre de dispositifs réglementaires.

Il est attentif à l'intégration de nouveaux talents au sein de l'équipe ou du projet, et au développement des compétences de chaque collaborateur impliqué dans la chaîne de valeur de la banque.

Il fait preuve de leadership pour guider les équipes dans l'appropriation des changements, voire des ruptures, et facilite la prise en main et l'utilisation de nouveaux outils et méthodes de travail collaboratifs et digitaux tout en tenant compte de la diversité des profils au sein de l'équipe.

Il mobilise l'équipe autour des enjeux de la banque et des objectifs de performance de l'activité, et développe le sens de l'innovation, du partage d'expériences, et de la coopération.

Il développe l'activité en veillant à la qualité de la relation client et en recherchant l'amélioration en continu de l'expérience client.

Il fait preuve d'exemplarité et veille au maintien de la qualité des conditions de travail dans le cadre de la réciprocité des attentions.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Prendre en compte les enjeux des transformations internes et externes sur l'activité bancaire

Relayer la stratégie et appliquer la politique de la banque

Piloter les risques bancaires liés à l'activité de l'unité bancaire

Représenter l'équipe au sein de l'établissement bancaire et organiser la collaboration avec les différents services

Représenter son établissement ou son unité bancaire à l'extérieur de la banque

Accompagner un nouveau collaborateur dans sa prise de fonction

Faciliter la montée en compétences d'un collaborateur

Prendre en compte dans l'activité bancaire la relation client et ses enjeux dans un cadre normé et réglementaire

Analyser en continu l'activité de son unité afin de prévenir les situations à risque

Entretenir et améliorer l'expérience client dans l'unité bancaire

Rechercher l'équilibre entre la qualité de l'environnement de travail et les objectifs de performance de la banque

Accompagner l'équipe dans les changements d'organisations et de pratiques liés aux évolutions de l'environnement internes ou externes

Organiser et superviser le travail de l'équipe

Piloter et évaluer la performance de l'activité et des projets de l'unité bancaire

Animer et motiver une équipe

SECTEUR D'ACTIVITÉ

L'activité de responsable d'activité bancaire se réalise généralement dans un établissement bancaire ou financier, que celui-ci soit organisé au plan national ou sous la forme d'entités régionales fédérées au sein d'un groupe.

La profession organise son activité autour de trois grandes catégories de métiers :

- Le service aux clients qui totalise environ 49.5% des collaborateurs
- Le traitement des opérations qui accueille 27.1% des collaborateurs
- Les fonctions supports qui accueillent 20.8% des collaborateurs (source Observatoire des métiers de la Banque – 2017)

Le Responsable d'activités bancaires peut travailler dans ces trois catégories d'emplois. Sa connaissance de l'environnement bancaire, économique, réglementaire, ses compétences de managers tant hiérarchiques que fonctionnels, lui permettent de prendre en charge une fonction d'animation d'une équipe ou d'une activité dans l'un de ces secteurs.

L'unité bancaire ou l'activité pourra aussi bien être :

- Une unité ou activité commerciale : agence, point de vente, succursale, unité de banque à distance, centre d'appels etc...Ce type d'unité a pour objectif de répondre aux besoins des clients
- Une unité ou activité du siège, fonction support, apporteuse de valeur ajoutée auprès des autres unités (commerciales ou non), auprès des clients lors de la réalisation d'opérations de nature bancaire ou non : unités de back, middle office, unité marketing, unité RH, unité crédit, etc.
- Une unité ou une activité spécialisée : assurances, crédit-bail, affacturage, épargne, gestion d'actifs, trade finance.

Ces activités peuvent s'exercer auprès de tout type de clientèle (particuliers, professionnels, entreprises, institutionnels).

TYPE D'EMPLOI ACCESSIBLES

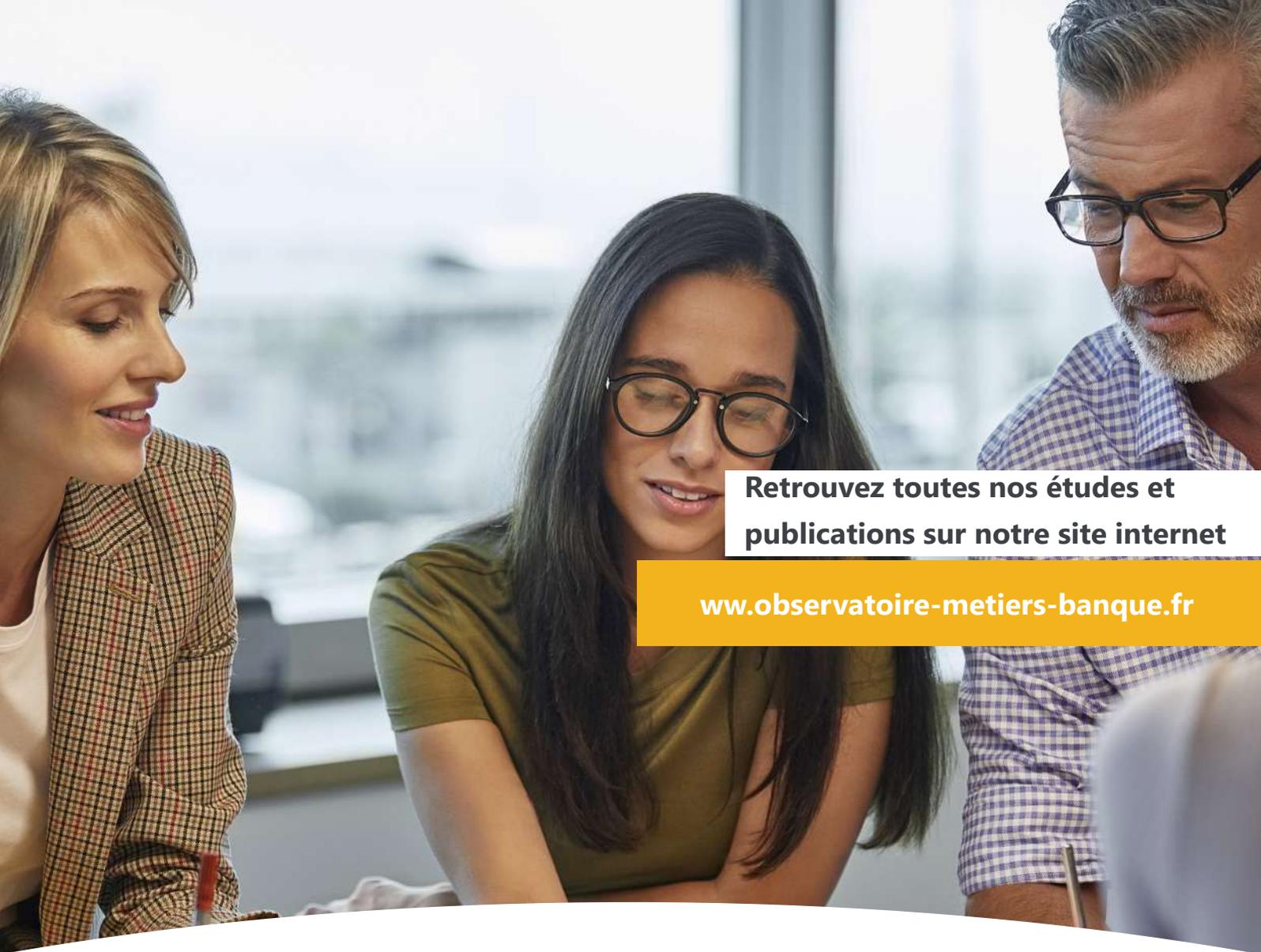
Management en exploitation bancaire : directeurs ou responsables d'unité, directeurs ou responsables d'agences, d'entités, directeurs ou responsables de service bancaire

Sont également concernés les postes de managers opérationnels, chefs de projet, experts, ou responsables d'activité dans les secteurs suivants : analyse de crédits et risques bancaires, relation clients banque/finance, conception et expertise produits bancaires et financiers, conseil en gestion de patrimoine financier, gestion de clientèle bancaire

VOIE D'ACCÈSApprentissage Formation continue Contrat de professionnalisation Candidature individuelle **INFOS COMPLÉMENTAIRES**

Durée 10 jours

Coût par an 44,36€/h



Retrouvez toutes nos études et publications sur notre site internet

www.observatoire-metiers-banque.fr



Observatoire des métiers
de la banque

Responsable de l'Observatoire

Béatrice Layan

Communication

Mélanie Hulin

18, rue La Fayette 75009 PARIS

observatoire@afb.fr

Atlas^{OPCO}
Soutenir les compétences