



**Personnel  
Certification**

**Swiss Association for Quality**

SAQ Swiss Association for Quality  
Certification de personnes

Organisme accrédité selon la norme SN/EN ISO IEC 17024:2012  
Service d'accréditation Suisse SAS (SCESe 0016)

---

## **Certification Conseiller clientèle Banque**

### **Directives de réactivation d'un certificat non valable**

---

Version: 1.0, 14.10.2020  
Niveau: Public  
Statut: Approuvé par SAQ

**Personnel Certification**  
SAQ Swiss Association for Quality  
Ramuzstrasse 15  
CH-3027 Bern

T +41 (0)31 330 99 00  
banking@saq.ch  
www.personnelcertification.ch





## **Directives de réactivation d'un certificat non valable**

Dès qu'une personne certifiée quitte un rôle autorisé pour le programme de certification, son certificat n'est plus valable à compter de la sortie du rôle (les raisons pour lesquelles l'employé peut quitter un rôle autorisé sont diverses). Le certificat peut être réactivé si le respect des exigences de certification est de nouveau garanti par une nouvelle entrée dans un rôle autorisé pour le programme de certification.

### **1. Demande de réactivation**

- Une demande de réactivation n'est possible qu'après une nouvelle entrée dans un rôle.
- La demande est adressée par écrit à l'organisme de certification SAQ (mail [banking@saq.ch](mailto:banking@saq.ch) ou par voie postale).
- Le formulaire «Demande de réactivation du certificat Conseiller clientèle Banque» est complètement rempli (disponible sur le site web de la SAQ).
- La SAQ se prononce sur la demande et informe le demandeur de la décision par e-mail.

### **2. Durée de la suspension**

- La suspension correspond à la période entre la date de sortie et la nouvelle date d'entrée dans un rôle autorisé pour le programme de certification. La durée de suspension a un effet sur les conditions de réactivation.
- On distingue entre:
  - Suspension courte = jusqu'à 18 mois
  - Suspension longue = de 18 à 48 mois max.

### **3. Conditions de réactivation**

- Une attestation officielle de sortie du rôle et d'entrée dans le rôle doit être jointe à la demande. Celle-ci doit être établie par les RH ou la personne responsable de la certification de la banque. Toutes les exigences de certification selon le règlement d'examen doivent être remplies:
  - être employé au sein d'un établissement financier;
  - disposer d'un portefeuille clients ou y participer, ou travailler en tant que spécialiste indépendant pour des clients et entretenir avec ceux-ci des contacts directs;
  - disposer d'un rôle autorisé et confirmé dans le système de certification.
- Selon le cas, la demande doit être accompagnée des mesures de recertification nécessaires. Les conditions sont différentes en fonction de la durée de la suspension et selon que l'entrée dans le rôle a lieu avant ou après l'expiration du dernier certificat. Tous les scénarios possibles sont expliqués en détail au chapitre suivant.

## Swiss Association for Quality

### 3.1. Mesures de recertification

- Pour réactiver un certificat non valable, il faut participer à des mesures de recertification dans le programme de certification correspondant, et les composantes «Connaissances spécifiques» et «Comportement» doivent être traitées. Une distinction est faite entre la durée de la suspension et la date d'expiration du dernier certificat. Soit le certificat a expiré pendant la suspension, soit l'entrée dans le rôle a eu lieu au cours du même cycle de certification que la sortie du rôle. Les quatre scénarios possibles sont présentés dans des graphiques à l'aide d'un exemple au chapitre 3.2.

#### La sortie du rôle et l'entrée dans le rôle ont lieu avant l'expiration du certificat (même cycle de certification):

##### **Suspension courte** (sortie du rôle dans les 18 mois), graphique 1:

- Soumettre les mesures de recertification (24 heures d'apprentissage) avec la demande de recertification avant l'expiration du certificat.

##### **Suspension longue** (sortie du rôle entre 18 et 48 mois maximum), graphique 2:

Au moment de l'entrée dans le rôle, il faut avoir participé aux mesures suivantes dans les 6 mois et les soumettre avec la demande de réactivation:

- Mesures de recertification (24 heures d'apprentissage) avant l'expiration du certificat susmentionné
- Réussite à l'examen oral<sup>1</sup>

#### L'entrée dans le rôle a lieu après l'expiration du certificat: au moment de l'entrée dans le rôle, il faut avoir participé aux mesures suivantes dans les 6 mois.

Les mesures sont transmises à la SAQ avec la «demande de réactivation du certificat».

##### **Suspension courte** (sortie du rôle dans les 18 mois):

- Mesures de recertification (24 heures d'apprentissage) pour tous les cycles de recertification expirés

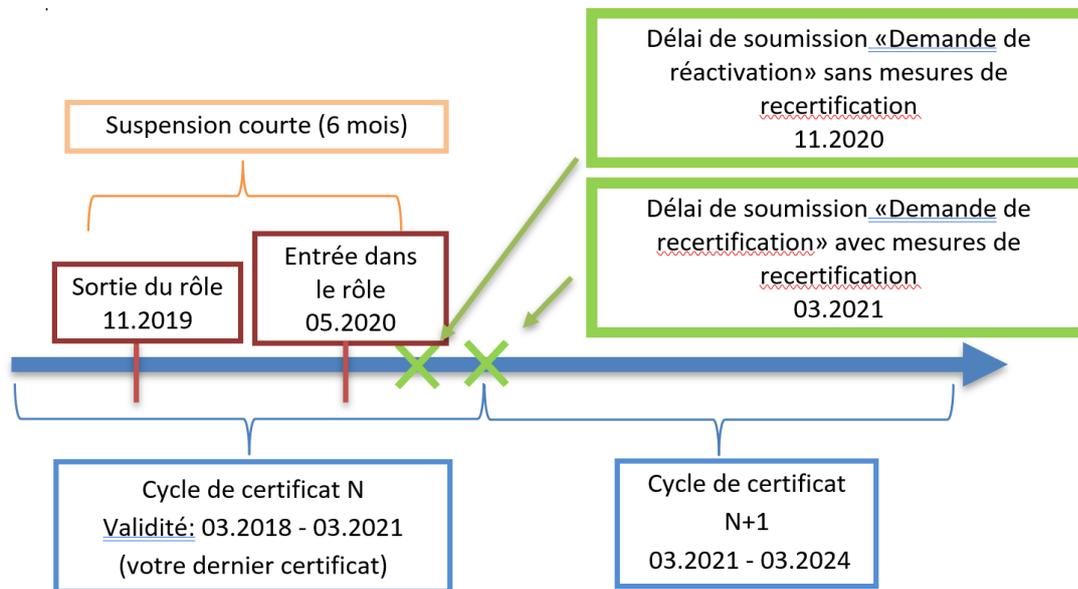
##### **Suspension longue** (sortie du rôle entre 18 et 48 mois maximum):

- Mesures de recertification (24 heures d'apprentissage) pour tous les cycles de recertification expirés
- Réussite à l'examen oral<sup>1</sup>

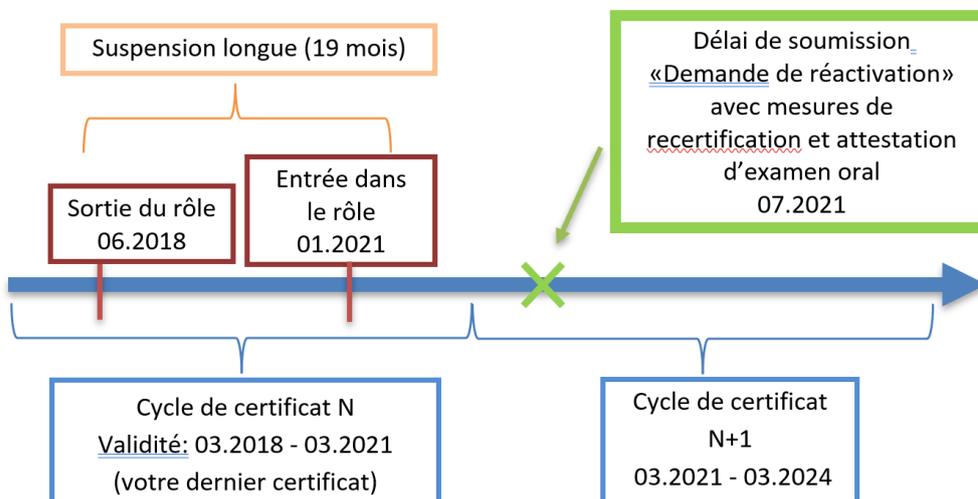
<sup>1</sup> L'examen oral doit être passé dans le cadre du programme de certification correspondant et auprès d'un organisme d'examen mandaté.

### 3.2. Représentation graphique de la suspension

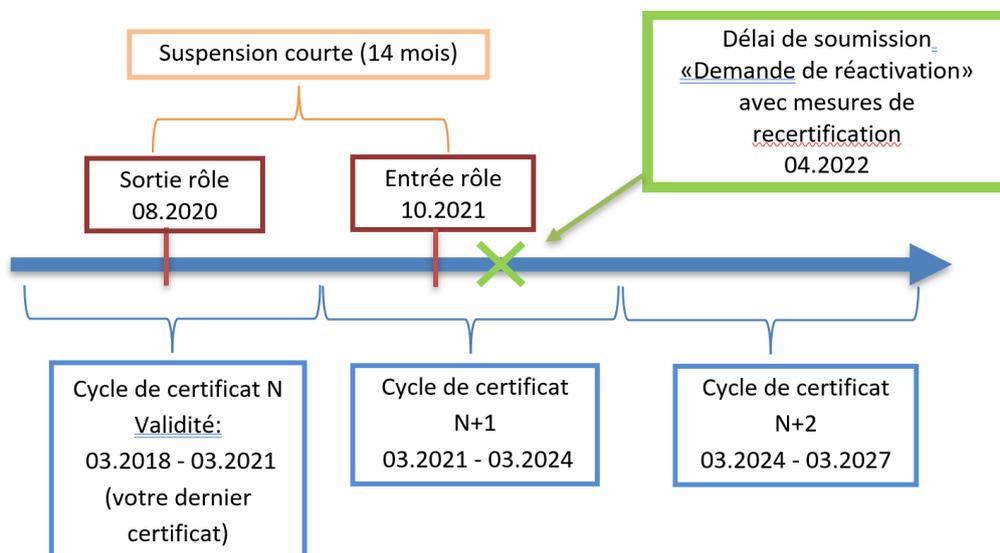
**Graphique 1:** la sortie du rôle et l'entrée dans le rôle ont lieu avant l'expiration du certificat (même cycle de certification) – suspension courte



**Graphique 2:** la sortie du rôle et l'entrée dans le rôle ont lieu avant l'expiration du certificat (même cycle de certification) – suspension longue

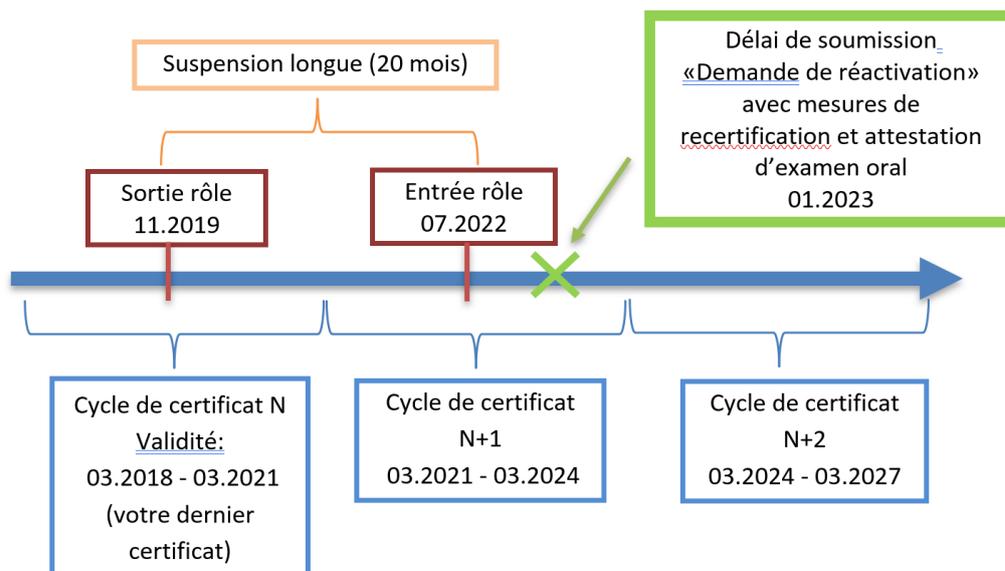


Graphique 3: l'entrée dans le rôle a lieu après l'expiration du certificat – suspension courte



Il faut participer à des mesures de recertification pour le cycle de certification N (24 heures d'apprentissage)

Graphique 4: l'entrée dans le rôle a lieu après l'expiration du certificat – suspension longue



Il faut participer à des mesures de recertification pour le cycle de certification N (24 heures d'apprentissage) et réussir l'examen oral. Si, dans le cas d'une suspension longue, un cycle de certification est sauté, des mesures de recertification de 48 heures d'apprentissage et l'examen oral doivent être soumis avec la «demande de réactivation».