



**Personnel
Certification**

Swiss Association for Quality

SAQ Swiss Association for Quality

Personnel Certification

Technical Board Retail

Accréditation basée sur SN/EN ISO CEI 17024:2012

Service d'accréditation suisse SAS (SCESe 0016)

Certification Conseiller clientèle Banque

Programme de certification Conseiller clientèle individuelle

Version publique

Version 1.8.3, 16.12.2020

Remplace la version 1.8.2 du 30.10.2019

Niveau: Public

Statut: Approuvé par le Comité de la norme

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





Table des matières

1. Champ d'application.....	3
2. Admission à la procédure de qualification	3
3. Catalogue des thèmes d'apprentissage.....	3
3.1. Inventaire des connaissances.....	3
3.2. Inventaire des éléments d'application	4
4. Examen écrit	5
5. Examen oral.....	5
6. Re-certification	6
6.1. Conditions préalables :	6
6.2. Mesures de re-certification reconnues	6
7. Passerelle vers le programme de certification Conseiller clientèle privée	8
8. Certificat et titre	8
Annexes (Non disponible au public)	9



1. Champ d'application

La certification se base sur les exigences de la base normative. Le programme de certification décrit les contenus d'apprentissage requis, définit les exigences prévues pour l'examen écrit et oral ainsi que les mesures de re-certification autorisées.

2. Admission à la procédure de qualification

Conditions à remplir:

- 1) Examen écrit: être employé au sein d'un établissement financier. Les établissements financiers sont:
 - a. Des établissements bancaires agréés par la FINMA
- 2) Examen oral (en plus):
 - a. Avoir réussi toutes les épreuves écrites obligatoires
 - b. Disposer d'un portefeuille de clients ou y participer, ou travailler en tant que spécialiste indépendant pour des clients et entretenir avec ceux-ci des contacts directs. Cela signifie, indépendamment ou en équipe, d'assumer la responsabilité du conseil aux clients et d'être en contact directement avec eux
 - c. Disposer d'un rôle autorisé par le comité des normes ou l'organisme de certification et confirmé par l'employeur pour le programme Conseiller clientèle individuelle.

3. Catalogue des thèmes d'apprentissage

Les thèmes d'apprentissage sont précisés dans le Body of Knowledge (Non disponible au public). Le Body of Knowledge fait partie intégrante du programme de certification et constitue la base des examens écrits et oraux.

3.1. Inventaire des connaissances

Thème	Sous-thème
01. Stratégie clients privés	01.1 Stratégie pour le segment des clients privés 01.2 Approche du conseil et philosophie du cycle de vie
02. Placements	02.1 Principes de base - Marchés financiers 02.2 Produits d'investissement 02.3 Fonds de placement 02.4 Mandats basés sur les fonds de placement 02.5 Produits structurés 02.6 Dépôt titres 02.7 Processus d'investissement classique 02.8 Conseil à la clientèle
03. Prévoyance	03.1 Le système de prévoyance suisse 03.2 1er pilier - Prévoyance étatique 03.3 2e pilier - Prévoyance professionnelle



Thème	Sous-thème
	03.4 3e pilier - Prévoyance privée 3 03.5 L'assurance-accidents 03.6 Droit matrimonial et successoral
04. Paiements et épargne	04.1 Introduction aux opérations actives et passives 04.2 Gamme des comptes 04.3 Trafic des paiements 04.4 Cartes de débit et de crédit 04.5 Produits et services 04.6 Notions de base en matière de contrats
05. Financement	05.1 Introduction affaires hypothécaires 05.2 Situation du client (profil hypothécaire) 05.3 Produits hypothécaires 05.4 Limites et crédits
06. Risque, aspects juridiques et compliance	06.1 Risk Awareness / Risk Management 06.2 Prévention du blanchiment d'argent 06.3 Historique du client (KYC/CDB16) 06.4 Transactions transfrontalières 06.5 Informations (sécurité et protection des données) 06.6 Pots-de-vin et corruption, conflits d'intérêts 06.7 Fraude 06.8 Pertinence du conseil et des solutions de placement (adéquation)

3.2. Inventaire des éléments d'application

Thème	Sous-thème
07. Conseil et vente	07.1 Value proposition 07.2 Communication 07.3 Entretien avec le client 07.4 Conseil global



Swiss Association for Quality

4. Examen écrit

- Les matières d'examen pour l'épreuve écrite sont les thèmes d'apprentissage figurant dans le catalogue conformément au point 3.1 Inventaire des connaissances et au Body of Knowledge qui en découle.
- La durée totale de l'épreuve écrite (y compris tous les examens partiels) est de 150 minutes.
- La matière des examens peut être testée dans le cadre d'examens partiels.
- L'examen/les examens partiels se composent de thèmes d'apprentissage prédéfinis.
- L'examen peut contenir des questions de calcul.
- L'examen/l'examen partiel est considéré comme réussi si un pourcentage d'au moins 70% des points possibles est obtenu. Chaque examen partiel doit être passé avec succès.
- Les examens (partiels) peuvent être repassés deux fois au maximum.
- L'utilisation d'une calculatrice est autorisée. Il est interdit de se servir de calculatrices pourvues d'une base de données. Le prestataire d'examen peut fournir ses propres calculatrices. Dans ce cas, les candidats doivent utiliser les outils d'aide mis à leur disposition.
- L'examen se déroule sous forme «closed book». Une liste de formules peut être mise à disposition par le prestataire d'examens.
- D'autres dispositions d'application sont précisées dans l'annexe B Examens écrits (Non disponible au public).

5. Examen oral

- La matière de l'examen oral est constituée par les thèmes figurant dans le Body of Knowledge. La compétence comportementale est examinée sur la base de l'inventaire des éléments d'application du chapitre 3.2, sachant que les questions techniques portent sur les compétences de l'épreuve écrite selon le chapitre 3.1 Inventaire des connaissances.
- L'examen oral consiste en un entretien avec un client. Celui-ci dure 60 minutes. En cas d'examen oral effectué au téléphone, l'entretien avec un client peut être constitué de deux parties.
- L'examen oral s'effectue en présence de deux examinateurs. Le rôle du client peut être joué par une tierce personne.
- Afin de pouvoir se préparer, les candidats reçoivent le cas d'examen avant l'examen oral avec un temps de préparation d'au minimum 1 heure. En cas d'examen au téléphone, un temps de préparation supplémentaire sera permis entre les deux parties ; les deux parties de l'examen doivent avoir lieu le même jour.
- À la fin de l'examen, aucun feed-back n'est donné par les examinateurs.
- L'examen oral doit être réussi dans son ensemble.
- L'examen oral est considéré comme réussi si au moins 70% des points possibles sont obtenus.
- L'examen oral peut être repassée deux fois au maximum.
- D'autres dispositions d'exécution sont précisées dans l'annexe C Examen oral (Non disponible au public).



6. Re-certification

Pour obtenir une re-certification, il faut impérativement produire un justificatif au plus tard le jour de l'expiration du certificat.

Le justificatif doit couvrir les "connaissances techniques" et "comportementales". Les titulaires du certificat doivent démontrer auprès de l'organisme de certification qu'ils ont tenu à jour, durant la période passée du certificat, leurs connaissances et leurs compétences pratiques dans le domaine du conseil à la clientèle dans une banque.

6.1. Conditions préalables :

- Au moment de la re-certification les participants sont employés auprès d'un établissement financier.
- Ils gèrent un portefeuille clients ou y participent, respectivement ils interviennent de façon autonome auprès des clients en tant que spécialiste et sont en contact direct avec eux.
- Ils disposent d'un rôle autorisé par le comité des normes ou l'organisme de certification et confirmé par l'employeur.
- Participation à des mesures de re-certification reconnues.

6.2. Mesures de re-certification reconnues

Les principes suivants sont applicables à toutes les mesures de re-certification

- Les mesures de re-certification se réfèrent au contenu du Body of Knowledge et doivent démontrer que des nouveautés et/ou des progressions ont été apportées dans les domaines «Connaissances techniques» et «Règles de conduite».
- Les mesures de re-certification sont reconnues par la SAQ.
- Les dispositions d'exécution sont réglées dans la documentation technique correspondante de l'organisme d'examen ou dans des documents complémentaires concernant la re-certification.

Organisme d'examen (A)	
Option	Conditions
Option 2A Examen écrit de re-certification	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de re-certification surveillé • Il est tenu compte des éléments de connaissances du Body of Knowledge et de l'actualité • 50 questions à choix unique/multiple • Durée 100 min • L'examen est considéré comme réussi si 70 des points sont obtenus
Option 3A Programmes de re-certification	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à des formations in situ et/ou des modules/méthodes d'apprentissage en autonomie numériques mesurables/vérifiables (ou combinaisons), dont le contenu porte sur les connaissances pertinentes sur les produits, les aptitudes, les compétences ou une combinaison de ces éléments, à hauteur de 24 heures d'apprentissage ou équivalent. • La préparation et le suivi systématiques sont pris en considération. • Peuvent être combinés avec d'autres options
Option 4A Activité d'expert	<ul style="list-style-type: none"> • Le passage d'examens oraux et l'évaluation de 3 candidats à l'examen oral seront crédités de 8 heures d'étude. • Le passage d'examens oraux et l'évaluation de 6 candidats à l'examen oral seront crédités de 16 heures d'étude. • Le passage d'examens oraux et l'évaluation de 9 candidats à l'examen oral seront crédités de 24 heures d'étude. • Seules les unités énumérées ci-dessus peuvent être remises comme heures d'études. Un fractionnement ne sera pas accepté. • Les missions d'experts doivent être effectuées dans le segment Retail. • Peuvent être combinés avec d'autres options.
Option 5A Activité de formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Mission en tant que formateur pour au moins 3 formations de renouvellement d'accréditation agréées d'une journée ou de 6 demi-journées pour le segment Retail (selon les options 1A, 3A, 6A, 7A, 8B). • Peuvent être combinés avec d'autres options.
Option 6A Programmes conjoints	<ul style="list-style-type: none"> • Offre hybride formelle composée d'éléments internes de la banque et de fournisseurs externes (par ex. les universités). • Représentant 24 heures de formation ou un ordre de grandeur équivalent ou épreuve écrite passée avec succès • Validation limitée à un cycle de re-certification
Option 7A Formation en cours d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> • Coaching/formation en cours d'emploi mesurable/vérifiable, dont le contenu porte sur des compétences de conseil et de comportement pertinentes. Présentation du concept et description de la méthode. • Durée de 24 heures d'apprentissage ou durée partielle en combinaison avec d'autres options



Prestataire de mesures de re-certification	
Option	Conditions
Option 8B Formations externes	<ul style="list-style-type: none">• Participation à des formations in situ et/ou des modules/méthodes d'apprentissage en autonomie numériques mesurables/vérifiables (ou combinaisons), dont le contenu porte sur des compétences spécifiques et/ou de comportement pertinentes, à hauteur de 24 heures d'apprentissage ou équivalent.• La préparation et le suivi systématiques et mesurables sont pris en considération.• Peuvent être combinés avec d'autres options

7. Passerelle vers le programme de certification Conseiller clientèle privée

En tant que titulaire du certificat Conseiller clientèle individuelle certifié, un changement pour le certificat Conseiller à la clientèle privée certifié est possible. Le changement peut être effectué au plus tôt lors de l'entrée dans la nouvelle fonction mais au plus tard à la date de re-certification du certificat original contre présentation des preuves requises. Le changement correspond à une première certification dans le cadre du programme de certification ciblé. La preuve suivante doit être présentée pour le changement:

- Preuve de mesures de re-certification reconnues selon la vue d'ensemble du chapitre 6.2 du programme Conseiller clientèle individuelle ou de Conseiller clientèle privée.

8. Certificat et titre

- Le certificat est valable trois ans après la première certification réalisée.
- Le certificat est la propriété de SAQ.
- Si le titulaire du certificat ne remplit plus les conditions d'obtention d'un certificat pendant la période de validité de celui-ci, il doit en informer l'organisme de certification par écrit et lui renvoyer le certificat.
- Le titulaire du certificat peut, selon la langue du certificat, porter le titre suivant pendant sa période de validité :

Zertifizierter Individualkundenberater

Conseiller clientèle individuelle certifié

Consulente alla clientela individuale certificato

Certified Advisor Individual Clients



**Personnel
Certification**

Swiss Association for Quality

Annexes (Non disponible au public)

Les annexes suivantes font parties intégrantes du programme de certification. Elles en détaillent les contenus.

Annexe A - Body of Knowledge Conseiller à la clientèle individuelle

Annexe B - Examen écrit

Annexe C - Examen oral