



**Personnel
Certification**

Swiss Association for Quality

SAQ Swiss Association for Quality
Personnel Certification

Technical Board Corporate

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 PME

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	Volets d'application.....	5
4.	Épreuve écrite	5
5.	Épreuve orale.....	6
6.	Re-certification	7
6.1.	Conditions préalables :.....	7
6.2.	Mesures de re-certification reconnues.....	7
7.	Passerelle vers le programme de certification Corporate Banker CCoB	9
8.	Certificat et titre	9
	Annexes (non disponible au public).....	10

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 PME.

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. Connaissance de base en finance / économie	01.1 Macroéconomie 01.2 L'économie ouverte 01.3 Politique économique 01.4 Le marché suisse des entreprises 01.5 Le cycle de vie d'une entreprise 01.6 Le marché bancaire suisse 01.7 Réglementation et surveillance des marchés financiers 01.8 L'analyse financière 01.9 L'évaluation d'entreprise
02. Droit	02.1 Les bases du droit contractuel 02.2 Les principaux types de contrat 02.3 Les formes juridiques du droit commercial suisse 02.4 Droit matrimonial et successoral 02.5 Recouvrement de créances et loi sur la poursuite pour dettes et faillite



Thème	Sous-thème
03. Fiscalité	03.1 Les principes du système fiscal suisse 03.2 L'imposition des revenus et de la fortune des personnes physiques 03.3 L'imposition des revenus et de la fortune des indépendants 03.4 Prévoyance et fiscalité 03.5 Imposition des revenus et du capital des personnes morales 03.6 Les principes d'imposition des entrepreneurs et des entreprises 03.7 Les autres impôts
04 Conseiller à la clientèle PME	04.1 Communication (bases) 04.2 La technique de communication 04.3 La technique de vente 04.4 Présentation personnelle 04.5 Acquisition 04.6 Processus de conseil
05. Crédits commerciaux	05.1 Les bases du crédit aux entreprises 05.2 Connaissance des produits de crédit 05.3 Pricing 05.4 Besoins des clients 05.5 L'analyse des crédits commerciaux 05.6 Financement immobilier 05.7 Contrats de crédit, clauses et garanties de crédit 05.8 Crise d'entreprise et restructuration d'entreprise 05.9 Durabilité
06. Trafic des paiements / affaires des transactions	06.1 Bases de trafic des paiements / affaires des transactions 06.2 Les besoins des clients en trafic des paiements / affaires des transactions 06.3 Transaction en devises étrangères 06.4 Fondements du Trade and Export Finance (TEF) 06.5 Produits de marché monétaire
07. Placements	07.1 Principes de base - Marchés financiers 07.2 Produits d'investissement 07.3 Fonds de placement 07.4 Processus d'investissement classique 07.5 Dépôt titres 07.6 Conseil à la clientèle
08. Risk, Legal & Compliance	08.1 Risk Awareness / Risk Management 08.2 Blanchiment d'argent/KYC 08.3 Pertinence 08.4 Information et Cyber Security 08.5 Pots-de-vin et corruption, conflits d'intérêts 08.6 Fraude



Thème	Sous-thème
	08.7 Sanction

3.2 Volets d'application

Thème	Sous-thème
09. Conseil et vente	09.1 Value proposition 09.2 Entretien avec le client 09.3 Conseil global

4. Épreuve écrite

- 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 300 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 au maximum deux fois.
- 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. Épreuve orale

- 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. En raison de la complexité, l'entretien avec le client dure 2 x 30 minutes et se compose d'une partie d'analyse et une partie d'application.
- Un temps supplémentaire de préparation sera autorisé entre les deux parties. Les deux parties de l'examen ont lieu le même jour.
- 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 une heure.
- À la fin de l'épreuve, aucun feed-back n'est donné par les examinateurs.
- L'examen oral est considéré comme réussi si au moins 70% des points possibles sont obtenus. L'examen oral doit être réussi dans son ensemble.
- 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 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 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 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• 80 questions à choix unique/multiple• Durée 200 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 Corporate.• 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 Corporate (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 Corporate Banker CCoB

En tant que titulaire du certificat Conseiller clientèle PME certifié, un changement pour le certificat Certified Corporate Banker CCoB 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. Les mesures de re-certification effectuées pour le certificat initial deviennent caduques. Afin d'effectuer le changement, le test suivant doit être effectué et attesté :

Examen écrit

- Contenu manquant des thèmes d'apprentissage entre les deux programmes

Examen orale

- Examen de re-certification du programme Corporate Banker CCoB

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 porter le titre et l'abréviation suivants pendant la période de validité:

Zertifizierter KMU Kundenberater

Conseiller clientèle PME certifié

Consulente alla clientela PMI certificato

Certified Advisor SME 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 clientèle PME

Annexe B – Examen écrit

Annexe C – Examen oral