

CQP Chargé de clientèle de professionnels – Niveau 6

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC n°1 Organiser et analyser le portefeuille de professionnels			
Diagnostic du portefeuille en vue de l'activité commerciale <ul style="list-style-type: none"> • Analyse du portefeuille • Segmentation de la clientèle • Identification des priorités 	C1 (B1.1) Réaliser le diagnostic de son portefeuille, de son environnement et de son potentiel de développement à l'aide des outils adaptés, en vue de définir les objectifs de l'action commerciale à mener.	<u>Etude de cas :</u> Le diagnostic d'un portefeuille de clients professionnels est présenté à la commission d'évaluation sous la forme d'un document de synthèse rempli par le candidat.	<ul style="list-style-type: none"> • (C1) Précision du diagnostic <ul style="list-style-type: none"> - Le contexte commercial est décrit avec précision - La mise en évidence des axes de progrès est documentée - Le candidat a identifié les actions à planifier sur son périmètre - La vision globale du portefeuille est exprimée - La rédaction de la note de synthèse est convaincante
	C2 (B1.2) Définir son action commerciale en cohérence avec les objectifs issus du diagnostic et en s'appuyant sur le plan d'action commerciale de la banque, afin d'assurer son efficacité dans la durée.	Evaluation par le tuteur en situation professionnelle et présentation à la commission d'évaluation.	<ul style="list-style-type: none"> • (C2) Vision commerciale <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs sont définis, chiffrés - La vision commerciale est en accord avec le plan d'action commerciale de la banque - La segmentation de la clientèle est cohérente - La hiérarchie des priorités est établie

CQP Chargé de clientèle de professionnels – Niveau 6

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC n°1 Organiser et analyser le portefeuille de professionnels			
Analyse approfondie du portefeuille <ul style="list-style-type: none"> • Collecte de données socio-économiques et financières • Calcul de ratios • Analyse et retraitement du compte de résultat • Estimation et analyse du revenu • Evaluation de la capacité d'endettement 	C3 (B1.3) Réaliser le diagnostic financier des clients professionnels, sur la base de ratios pertinents, afin d'évaluer leur potentiel de revenu et leur capacité d'endettement.	<u>Suite de l'étude de cas :</u> Le diagnostic d'un portefeuille de clients professionnels est présenté à la commission d'évaluation sous la forme d'un document de synthèse rempli par le candidat.	<ul style="list-style-type: none"> • (C3) Qualité du diagnostic financier des dossiers clients <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le candidat expose clairement sa méthodologie d'analyse</i> - <i>Celle-ci correspond aux préconisations de la banque</i> - <i>Les données utiles sont identifiées et rassemblées</i> - <i>Le retraitement des comptes de résultat est correct</i> - <i>Les ratios calculés sont exacts et justifiés</i> - <i>Pour chacun des clients du portefeuille, le candidat a su estimer le potentiel de revenu et la capacité d'endettement</i>
Analyse des dossiers de financement et prévention des risques <ul style="list-style-type: none"> • Etude des risques afférents à la situation professionnelle et privée des clients 	C4 (B1.4) Exploiter les données socio commerciales, économiques et financières des clients professionnels, dans le but d'identifier les opportunités et les risques susceptibles d'affecter le portefeuille.	Quiz global.	60% de bonnes réponses au quiz.

CQP Chargé de clientèle de professionnels – Niveau 6

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC n°1 Organiser et analyser le portefeuille de professionnels			
<p>Analyse des dossiers de financement et prévention des risques (suite et fin)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse technique des projets à financer • Analyse et constitution des dossiers de financement • Identification des signaux d'alerte pertinents 	<p>C5 (B1.5) Evaluer la pertinence des projets à financer et constituer les dossiers de financement dans le but de prévenir les risques inhérents à ceux-ci et à la situation d'un client professionnel.</p> <p>C6 (B1.6) Identifier les principaux signaux d'alerte à mettre en place, en vue de définir une stratégie de prévention et de traitement des dégradations.</p>	<p><u>Fin de l'étude de cas :</u></p> <p>L'analyse des dossiers de financement est présentée à la commission d'évaluation sous la forme de documents de synthèse remplis par le candidat.</p> <p>Quiz global.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C5) Qualité et exhaustivité de l'analyse financière - <i>La lecture et l'interprétation des liasses fiscales et documents financiers sont acquises</i> - <i>L'avis émis sur les dossiers de financement est conforme à l'analyse et reprend les points forts et faibles de chaque dossier</i> - <i>Les ratios sont correctement calculés et justifiés</i> - <i>Les dossiers constitués sont cohérents</i> - <i>Le candidat présente en synthèse une analyse exhaustive des risques inhérents à chacun de ses dossiers</i> <p>60% de bonnes réponses au quiz.</p>

CQP Chargé de clientèle de professionnels – Niveau 6

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>BLOC n°2</p> <p>Conseiller / Vendre à un client professionnel</p>			
<p>Préparation des entretiens</p> <ul style="list-style-type: none"> • Approche du client • Prise de rendez-vous • Etude de situation • Mise au point du canevas d'entretien 	<p>C7 (B2.1) Situer le cadre de l'entretien en s'adaptant au client et à sa situation, afin d'établir un climat de confiance adapté à la découverte de ses besoins.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle avec un expert métier.</u></p> <p>L'expert métier, tuteur du candidat, accompagne celui-ci à chaque étape de son action commerciale (préparation, négociation, après-vente). Il évalue le candidat en situation.</p> <p>Le rapport d'activité, rédigé par le candidat, est remis à la commission d'évaluation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C7) Efficacité de la préparation des entretiens <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le cadre de l'entretien est défini et adapté au client</i> - <i>L'objet du rendez-vous présente un intérêt pour le client (rendez-vous qualifié)</i> - <i>Les données collectées sont suffisantes pour évaluer les opportunités et les risques</i> - <i>Les outils de préparation des entretiens sont bien utilisés</i>
<p>Conduite des entretiens</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questions-réponses • Formulation des objectifs • Information du client sur les produits et services proposés 	<p>C8 (B2.2) Découvrir les besoins du client en pratiquant un questionnement efficace, en vue de préciser les objectifs à atteindre et, le cas échéant, de valoriser l'intervention du spécialiste.</p> <p>C9 (B2.3) Rechercher et mettre en évidence, à l'aide de spécialistes, la meilleure adéquation entre les besoins du client et les solutions disponibles en termes de produits et de services de la gamme des professionnels.</p>	<p>Le rapport d'activité, rédigé par le candidat, est remis à la commission d'évaluation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C8, C9) Qualité de la conduite des entretiens <ul style="list-style-type: none"> - <i>La capacité d'écoute et d'expression permet de personnaliser l'accueil client</i> - <i>La méthode de questionnement utilisée permet de collecter les informations incontournables</i> - <i>La mise en place de rendez-vous "spécialiste" conforte la relation</i>

CQP Chargé de clientèle de professionnels – Niveau 6

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC n°2 Conseiller / Vendre à un client professionnel			
Négociation contractuelle <ul style="list-style-type: none"> • Sélection des offres • Argumentation • Négociation des conditions contractuelles • Finalisation de l'accord contractuel 	<p>C10 (B2.4) Argumenter les différents aspects des dossiers de financement en vue d'adapter l'offre au profil risque d'un client professionnel.</p> <p>C11 (B2.5) Conduire ses entretiens à l'aide des outils mis à disposition par son établissement bancaire (profil client, gestion des opportunités, guides d'entretien, etc.), afin de garantir la fiabilité des solutions envisagées.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle avec un expert métier.</u></p> <p>L'expert métier, tuteur du candidat, accompagne celui-ci à chaque étape de son action commerciale (préparation, négociation, après-vente). Il évalue le candidat en situation.</p> <p>Le rapport d'activité, rédigé par le candidat, est remis à la commission d'évaluation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C10, C11) Efficacité de la négociation <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le dossier de financement est analysé et présenté de façon convaincante</i> - <i>Les solutions construites sont adaptées aux situations et à la poursuite de la relation</i> - <i>Le candidat met en œuvre et maîtrise les outils de négociation</i> - <i>L'argumentaire présenté en réponse aux objections est clair et structuré</i>
	<p>C12 (B2.6) Souscrire des produits et services adaptés au client et négocier des conditions contractuelles profitables aux deux parties en vue d'assurer la fidélisation du client sur la durée.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • (C12) Qualité de l'offre contractuelle <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les produits et services proposés sont pertinents</i> - <i>L'analyse des résultats des négociations a permis de constater leur rentabilité</i> - <i>La satisfaction client est démontrée</i> - <i>L'accord contractuel est finalisé</i>

CQP Chargé de clientèle de professionnels – Niveau 6

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC n°2 Conseiller / Vendre à un client professionnel			
<p>Démarche d'après-vente et suivi de la relation-client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi régulier du client • Mise en œuvre d'outils numériques • Information • Communication • Prise en compte du handicap 	<p>C13 (B2.7) Mettre en œuvre une démarche d'après-vente valorisante et respectueuse des engagements, en utilisant les événements comme occasions de nouveaux contacts, afin de renforcer la confiance de ses clients professionnels.</p> <p>C14 (B2.8) Mettre en œuvre les dispositifs numériques d'information et de communication avec le client, en prenant en compte les situations de handicap, dans le but d'assurer le suivi de la relation et de renforcer la confiance du client.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle avec un expert métier.</u></p> <p>L'expert métier, tuteur du candidat, accompagne celui-ci à chaque étape de son action commerciale (préparation, négociation, après-vente). Il évalue le candidat en situation.</p> <p>Le rapport d'activité, rédigé par le candidat, est remis à la commission d'évaluation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C13, C14) Maîtrise des différents aspects de la relation-client <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat met en place un suivi régulier de ses clients - Les événements relatifs à chacun de ses dossiers sont analysés et suivis d'effets - Les nouveaux contacts ont permis la mise en place de mesures d'accompagnement - Le candidat démontre sa capacité à susciter la confiance, grâce à sa diligence et à la précision de ses échanges avec les clients - Le candidat maîtrise l'utilisation des outils numériques pour la communication avec le client - Le rapport d'activité est rédigé, bien structuré et complet

CQP Chargé de clientèle de professionnels – Niveau 6

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>BLOC n°3</p> <p>Prospecter sur le marché des professionnels</p>			
<p>Préparation de la prospection</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse des objectifs • Ciblage des secteurs porteurs • Définition du périmètre de prospection • Gestion du temps 	<p>C15 (B3.1) Construire des actions commerciales dans des secteurs d'activité propices à leur mise en œuvre, en accord avec les objectifs de développement de la banque, dans le but de conquérir de nouveaux clients professionnels.</p> <p>C16 (B3.2) Utiliser les outils et méthodologies mis à disposition par son établissement bancaire, en vue de préparer efficacement ses actions de prospection.</p> <p>C17 (B3.3) Organiser la gestion de son temps, grâce à une programmation rationnelle des rendez-vous et à l'utilisation des outils numériques, afin d'optimiser les résultats d'une action commerciale.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle avec un expert métier.</u></p> <p>L'expert métier, tuteur du candidat, accompagne celui-ci dans ses actions de prospection (préparation et conduite). Il évalue le candidat en situation.</p> <p>Le rapport d'activité, rédigé par le candidat, est remis à la commission d'évaluation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C15, C16) Qualité de la préparation des actions commerciales <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le ciblage correspond aux objectifs de développement de la banque</i> - <i>Le périmètre de prospection est défini et justifié</i> - <i>L'utilisation des outils de développement du portefeuille est mise en œuvre dès la phase de préparation</i> • (C17) Optimisation de la gestion du temps <ul style="list-style-type: none"> - <i>La programmation des rendez-vous est logique et correspond aux priorités prédéfinies</i> - <i>Le candidat présente et justifie son calendrier de prospection</i> - <i>Les outils numériques de planification sont mis en œuvre</i>

CQP Chargé de clientèle de professionnels – Niveau 6

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC n°3 Prospecter sur le marché des professionnels			
<p>Conduite des actions de prospection et conquête de nouveaux clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptation des guides d'entretien • Conduite d'entretiens de prospection • Recommandation active • Relations publiques 	<p>C18 (B3.4) Mener des entretiens de prospection à l'aide de guides d'entretien et selon une méthodologie adaptée, dans le but de conquérir de nouveaux clients.</p> <p>C19 (B3 .5) Solliciter des recommandations auprès de ses clients, en vue d'élargir la prospection.</p> <p>C20 (B3.6) Représenter son entreprise bancaire en externe, lors de manifestations ou d'animations de réunions professionnelles, afin de multiplier les contacts et d'identifier de nouveaux prospects.</p>	<p><u>Mise en situation professionnelle avec un expert métier.</u></p> <p>L'expert métier, tuteur du candidat, accompagne celui-ci dans ses actions de prospection (préparation et conduite). Il évalue le candidat en situation.</p> <p>Le rapport d'activité, rédigé par le candidat, est remis à la commission d'évaluation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C18, C19) Aptitude au développement commercial <ul style="list-style-type: none"> - Les guides d'entretien présentés par le candidat sont complets et structurés - L'approche du prospect est adaptée à sa situation - Le candidat a su établir la confiance nécessaire à l'acquisition d'un nouveau client - Ses réponses aux objections sont pertinentes • (C20) Capacité à élargir son réseau de prospection <ul style="list-style-type: none"> - La communauté des clients est activée dans le but de générer des recommandations. - Le candidat pratique la recommandation active lors de ses entretiens de prospection - Il adopte la démarche corporate de prescription interne et externe pour développer son réseau.

CQP Chargé de clientèle de professionnels – Niveau 6

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC n° 4 Suivre / Vérifier les opération banque-assurance du marché des professionnels			
Mise en place du crédit professionnel <ul style="list-style-type: none"> • Evaluation et choix des sûretés • Vérification de la conformité des dossiers de crédit • Suivi de l'activité du client professionnel 	<p>C21 (B4.1) Adapter la garantie au crédit professionnel, en vue d'assurer une couverture par sûretés réelles ou personnelles adaptées.</p> <p>C22 (B4.2) Assurer la conformité des dossiers de crédit aux normes réglementaires et évolutions législatives, dans le but de sécuriser les contrats conclus avec un client professionnel.</p>	Evaluation par le tuteur, en situation professionnelle + quiz	<ul style="list-style-type: none"> • (C21, C22) Maîtrise des normes réglementaires et évolutions législatives applicables au secteur bancaire <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le candidat s'informe régulièrement des évolutions de la réglementation du crédit.</i> - <i>Il prend en compte les recommandations de l'AMF et du code des assurances.</i> - <i>60 % de bonnes réponses au quiz</i>
	<p>C23 (B4.3) Anticiper le renouvellement des lignes crédit, grâce au suivi de l'activité d'un client professionnel, afin d'éviter tout risque de rupture.</p>		Evaluation par le tuteur en situation professionnelle + quiz

CQP Chargé de clientèle de professionnels – Niveau 6

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC n° 4 Suivre / Vérifier les opération banque-assurance du marché des professionnels			
Prévention des risques et gestion des dégradations <ul style="list-style-type: none"> • Analyse des indicateurs de risque et des alertes • Mise en place de mesures correctives • Traitement des réclamations 	C24 (B4.4) Suivre l'évolution des indicateurs risques au quotidien du portefeuille de clients professionnels, en vue de détecter les signaux d'alerte et d'éviter les dégradations.	Evaluation par le tuteur en situation professionnelle + quiz	<ul style="list-style-type: none"> • (C24) Niveau de vigilance sur les risques - <i>Le suivi des dossiers est conforme à l'analyse et reprend les points forts et faibles de chaque dossier</i> - <i>La vérification régulière des indicateurs risques permet un traitement rapide et efficace des dégradations</i> - <i>60 % de bonnes réponses au quiz</i>
	C25 (B4.5) Intervenir immédiatement dès la détection de la dégradation, en appliquant les procédures requises par son établissement bancaire dans le cadre contractuel, dans le but d'identifier les raisons de celle-ci et de négocier des mesures correctives avec son client professionnel. C26 (B4.6) Traiter les réclamations d'un client professionnel en visant efficacité et préservation de la relation.		Evaluation par le tuteur en situation professionnelle + quiz

CQP Chargé de clientèle de professionnels – Niveau 6

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>BLOC n° 4</p> <p>Suivre / Vérifier les opération banque-assurance du marché des professionnels</p>			
<p>Prise en compte des situations de handicap</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse des situations • Identification des difficultés d'accès • Mise en place d'interfaces numériques adaptés • Définition des solutions adaptées aux situations de handicap 	<p>C27 (B4.7) Analyser les difficultés d'un client professionnel en situation de handicap, sur le fondement du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), dans le but de faciliter son information et sa gestion quotidienne des dossiers de financement.</p> <p>C28 (B4.8). Concevoir des solutions physiques et des interfaces numériques adaptés aux personnes en situation de handicap, en concertation avec leurs associations, afin de répondre à leurs besoins dans la relation avec la banque.</p>	<p>Evaluation par le tuteur en situation professionnelle + quiz</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C27, C28) : Qualité de l'inclusion handicap <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le candidat a analysé les accès et interfaces au regard de différentes situations de handicap</i> - <i>L'application du RGAA est conforme aux situations étudiées</i> - <i>La notion de conception universelle est connue et judicieusement mise en œuvre</i> - <i>Le candidat présente des propositions réalistes pour la prise en compte du handicap</i> - <i>60 % de bonnes réponses au quiz.</i>

CQP Chargé de clientèle de professionnels – Niveau 6

MODALITES D'EVALUATION

E1 : Etude de cas

E2 : Evaluation par le tuteur en situation professionnelle

E3 : Mise en situation professionnelle avec un expert métier, avec formalisation (livret, compte rendu d'entretien, indicateurs d'activités)

E4 : Rapport d'activité lié à l'activité commerciale

E5 : Questionnaire (déclinaison par thématique)

E6 : Document de synthèse, argumenté pour présentation à la commission d'évaluation

Les modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction des situations des personnes handicapées (Accord de groupe en faveur des salariés en situation de handicap et des salariés proche aidants – Groupe Crédit Mutuel – 8 décembre 2021).

BLOCS DE COMPETENCES

Les compétences évaluées sont réparties en quatre blocs :

1. Organiser et analyser le portefeuille de professionnels
2. Conseiller / Vendre à un client professionnel
3. Prospecter sur le marché des professionnels
4. Suivre / Vérifier les opération banque-assurance du marché des professionnels

La validation des quatre blocs de compétences est obligatoire pour l'obtention du titre.

La validation partielle d'un bloc n'est pas possible. La validation partielle de la certification est constituée des blocs dont la totalité des compétences à évaluer est reconnue.