

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES : CONSEILLER EN GESTION DE PATRIMOINE

Bloc de compétences n°1 : Établir un diagnostic de la situation patrimoniale de son client			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i> <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>		RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
Activités et tâches	Compétences associées aux activités et aux tâches	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A1. Auditer le patrimoine pour évaluer la situation globale du client.	C1.1. Collecter des informations détaillées sur la situation personnelle, professionnelle et financière du client pour offrir un conseil personnalisé et adapté aux besoins du client (une adaptation du recueil d'informations est nécessaire si le client est en situation de handicap (mieux évaluer les besoins et les préconisations)).	<p><i>Pour les compétences C1.1 à C3.3</i></p> <p>Un cas fictif est soumis au candidat. Ce cas présente une situation personnelle, patrimoniale et financière d'un client. Ce cas contient volontairement des omissions.</p> <p>Par groupe, les candidats devront déterminer la liste des informations manquantes nécessaires pour établir le bilan patrimonial et financier du client.</p> <p>Un entretien fictif à l'oral sera simulé pendant lequel le groupe devra poser les bonnes questions afin d'obtenir les informations manquantes.</p> <p>Cet entretien sera aussi l'occasion de déterminer les objectifs et le profil de risque du client.</p> <p>À partir des informations obtenues, le candidat individuellement devra remettre par écrit le bilan patrimonial et financier du client.</p> <p>Ce bilan devra présenter :</p>	<p>Les questions posées à la découverte du cas fictif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sont pertinentes pour saisir tous les éléments du patrimoine du client : identification des données manquantes (ex. type de propriété : démembrement, régimes matrimoniaux ...) - tiennent compte de l'éventuelle situation de handicap du client ou d'un membre de sa famille - permettent de déterminer les objectifs du client <p>Le questionnaire profil de risque permet de prendre en compte les impératifs réglementaires et de déterminer les objectifs financiers du client : les questions évaluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les connaissances du client dans le secteur financier - son appétence au risque et sa tolérance à subir des pertes - son souhait d'investir dans des produits liés à la finance durable (verte) <p>L'analyse du patrimoine du client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - est un reflet objectif des actifs et passifs du client : exactitude de l'évaluation, de la qualification des opérations (ex. le candidat a su déterminer que le bien était détenu en pleine propriété, a su déterminer les influences du régime matrimonial sur le patrimoine ...) - met en évidence les points forts et faibles du client
	C1.2. Déterminer les objectifs (financiers, professionnels et personnels) du client pour dresser un audit adapté à ses aspirations et besoins et ainsi faire des préconisations adéquates.		
	C1.3. Évaluer le profil de risque du client, ses préférences en matière d'investissement responsable et son engagement envers la responsabilité sociale des entreprises (RSE) pour proposer des solutions en adéquation avec ses valeurs et respecter les obligations réglementaires en vigueur.		
A2. Analyser le patrimoine du client : Examiner les données financières et patrimoniales pour identifier les forces et faiblesses.	C2.1. Compiler et analyser les données financières et patrimoniales recueillies pour obtenir une vue d'ensemble de la situation actuelle du client et pouvoir proposer une gestion optimale.		

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES : CONSEILLER EN GESTION DE PATRIMOINE

	<p>C2.2. Identifier les points forts et faibles de la situation du client pour atteindre ses objectifs à long terme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - l'analyse du candidat en indiquant les points forts et faibles de la situation du client - le bilan financier du client et l'évaluation du niveau de risque des investissements - le bilan patrimonial du client 	<ul style="list-style-type: none"> - ces points forts et faibles sont analysés au regard des objectifs du client
<p>A3. Dresser le bilan patrimonial du client : Synthétiser les résultats de l'audit et de l'analyse pour préparer les recommandations.</p>	<p>C3.1. Résumer les informations collectées et les analyses effectuées pour dresser un bilan clair et structuré afin d'offrir une base solide pour les recommandations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - le bilan patrimonial et financier : - est structuré de manière claire et intelligible pour le client, y compris en situation de handicap - fait apparaître les points forts et faibles de la situation patrimoniale du client - les risques de chaque investissement actuel du client sont identifiés et expliqués <p>Une présentation orale de ce bilan aura lieu devant un jury jouant le rôle de client fictif.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - est adapté pour assurer l'accessibilité et la compréhension des informations par tous les clients, quelles que soient leurs capacités. - est faite de façon pédagogique : les termes juridiques, financiers, etc., sont expliqués au client - aucun point n'est passé sous silence qu'il soit positif ou négatif - le candidat est capable de répondre aux questions sur les éléments présentés
	<p>C3.2. Évaluer le niveau de risque de différents investissements du client pour aligner la recommandation sur le profil de risque du client.</p>		<p>La présentation orale du bilan patrimonial et financier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - est adaptée pour assurer l'accessibilité et la compréhension des informations par tous les clients, quelles que soient leurs capacités. - est faite de façon pédagogique : les termes juridiques, financiers, etc., sont expliqués au client - aucun point n'est passé sous silence qu'il soit positif ou négatif - le candidat est capable de répondre aux questions sur les éléments présentés
	<p>C3.3. Présenter au client, <u>y compris en situation de handicap</u>, le bilan patrimonial pour qu'il ait une vue réaliste et complète de son patrimoine et comprenne les préconisations qui en découlent.</p>		<p>La présentation orale du bilan patrimonial et financier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - est adaptée pour assurer l'accessibilité et la compréhension des informations par tous les clients, quelles que soient leurs capacités. - est faite de façon pédagogique : les termes juridiques, financiers, etc., sont expliqués au client - aucun point n'est passé sous silence qu'il soit positif ou négatif - le candidat est capable de répondre aux questions sur les éléments présentés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES : CONSEILLER EN GESTION DE PATRIMOINE

Bloc de compétences n°2 : Mettre en œuvre et suivre des recommandations patrimoniales <i>(Ce bloc comprend une sensibilisation à la prise en compte des situations de handicap chez le client)</i>			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i> <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>		RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
Activités et tâches	Compétences associées aux activités et aux tâches	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A4. Conseiller des stratégies personnalisées pour optimiser le patrimoine selon les besoins spécifiques du client.	C4.1. Elaborer des recommandations personnalisées sur la situation personnelle du client (ex. : choix du régime matrimonial) afin de protéger le patrimoine familial et sécuriser les intérêts de la famille.	<p><i>Pour les compétences C4.1 à C6.3 :</i></p> <p>Un cas fictif est soumis au candidat. Ce cas présente une situation personnelle, patrimoniale et financière et les objectifs d'un client.</p> <p>À partir de ce cas fictif, le candidat devra remettre un écrit. Cet écrit présentera :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des préconisations patrimoniales et financières répondant aux objectifs du client et en adéquation avec son profil de risque. - les préconisations financières traiteront de la question des préférences en matière de durabilité du client (Finance durable) - un calendrier de mise en œuvre des différentes stratégies - un calendrier de révision de la situation du client et les points d'alerte sur lesquels il faut être attentif en cas d'évolution <p>Ces éléments feront l'objet d'une présentation orale devant un jury composé de professionnel. Lors de cet oral, le jury évoquera des changements dans la situation du client afin de</p>	<p>Les préconisations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sont conformes à la situation personnelle du client - si cela est nécessaire propose une adaptation de la situation personnelle du client est proposée pour tenir compte de ses objectifs - proposées tiennent compte des règles successorales et proposent des solutions pour anticiper la succession du client tout en répondant à ses objectifs. - prévoient des solutions de prévoyance en adéquation avec la situation du client (notamment une potentielle situation de handicap de lui ou de ses proches) - modifient si cela est nécessaire la composition du patrimoine du client ou les modalités de détention des biens pour répondre à ses objectifs - permettent de bénéficier du système fiscal le plus avantageux <p>Les stratégies financières répondent aux objectifs financiers du client.</p> <p>Les stratégies financières sont en adéquation avec le profil de risque du client.</p> <p>Le portefeuille financier qui résulte de ces stratégies fait état d'un ratio risque/rendement équilibré.</p>
	C4.2. Appliquer une stratégie d'anticipation et de préparation à la succession pour minimiser les frais et les droits de succession et garantir une transmission conforme aux volontés du défunt.		
	C4.3. Conseiller des solutions de prévoyance (handicap, santé, retraite, accident de la vie) pour sécuriser financièrement le client et sa famille.		
	C4.4. Optimiser le mode de détention des biens (démembrement, vente, achat, donation...) pour bénéficier du régime fiscal le plus avantageux et répondre aux besoins du client (financer l'entretien des biens, les céder, réduire les charges ...)		
A5. Proposer des produits financiers adaptés au profil de risque du client.	C5.1. Proposer des solutions d'investissement adaptées (assurance-vie, action ...) au profil de risque du client afin de répondre à ses objectifs financiers.		

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES : CONSEILLER EN GESTION DE PATRIMOINE

	<p>C5.2. Construire un portefeuille financier diversifié pour équilibrer les rendements et les risques.</p>	<p>voir quel ajustement est en mesure de proposer le candidat.</p>	<p>Les stratégies financières prennent en compte les critères de durabilité exprimés par le client.</p> <p>Le planning de mise en œuvre des différentes préconisations est complet et réaliste. Il identifie les différentes étapes pour que les stratégies soient mises en œuvre. L'avancée de l'exécution des stratégies est mesurable.</p> <p>La fréquence des mises à jour du dossier client et les échéances fixées pour revoir le client sont pertinentes au vu des préconisations, de la situation du client, et des obligations réglementaires.</p> <p>Les changements de la situation du client ont été correctement identifiés. Les conséquences sur les stratégies proposées ont été identifiées et les modifications nécessaires ont été soulevées.</p>
	<p>C5.3. Intégrer des critères de durabilité et d'investissement responsable dans les conseils financiers, répondant ainsi aux préoccupations éthiques et environnementales du client et aux obligations réglementaires (obligation d'expliquer et de demander les préférences du client sur ce thème).</p>		
<p>A6. Évaluer et ajuster régulièrement les stratégies pour s'assurer qu'elles restent alignées avec les objectifs du client.</p>	<p>C6.1. Planifier et coordonner l'exécution des stratégies patrimoniales afin d'assurer le respect des échéances pour atteindre les objectifs.</p>		
	<p>C6.2. Réviser régulièrement la situation personnelle (divorce, naissance ...), financière et patrimoniale du client pour ajuster les stratégies en fonction de l'évolution des circonstances personnelles du client.</p>		
	<p>C6.3. Suivre les évolutions légales, réglementaires, fiscales, financières et économiques afin de proposer les ajustements nécessaires pour garantir le maintien des objectifs du client.</p>		

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES : CONSEILLER EN GESTION DE PATRIMOINE

Bloc de compétences n°3 : Développer et gérer un portefeuille de clients patrimoniaux dans le respect de la réglementation <i>(Ce bloc comprend une sensibilisation à la prise en compte des situations de handicap chez le client)</i>			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i> <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>		RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
Activités et tâches	Compétences associées aux activités et aux tâches	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A7. Prospecter : Identifier et cibler de nouveaux clients potentiels pour élargir la base clientèle.	C7.1. Identifier le public cible en développant une compréhension approfondie des segments de marché pour cibler efficacement les clients potentiels (prise en compte de critères divers : familiaux, patrimoniaux, professionnels, santé).	<i>Pour les compétences C7.1 et C7.2</i> Le candidat se verra proposer un fichier client fictif contenant diverses informations (localisation géographique, âge ...). À partir de ce fichier, il devra déterminer : - les segments de marché - les éléments manquants - les informations pertinentes et celles qui ne le sont pas Il devra par ailleurs indiquer les actions à mettre en place pour mettre à jour la base de données et en corriger les défauts. Ce travail fera l'objet d'une restitution écrite .	L'analyse du fichier et le travail de recherche ont permis d'identifier : - les segments de marché présents et ceux manquants - les informations non pertinentes et celles manquantes - les erreurs de ciblage - les informations obsolètes devant être mises à jour et le moyen d'y parvenir
	C7.2. Créer et maintenir une base de données de prospects, en s'assurant de la qualité et de la pertinence des informations recueillies, afin de proposer les services aux bonnes personnes.	<i>Pour les compétences C7.3</i> Les candidats sont invités en groupe à formuler un plan de campagne pour prospecter une clientèle CGP. Le document écrit présentant la campagne devra : - détailler les objectifs poursuivis par la campagne	La stratégie de communication utilise des canaux de communication adaptés aux objectifs de la campagne de prospection. La stratégie de communication est conforme aux obligations réglementaires : - propres au secteur de la gestion de patrimoine (ex. règles sur le démarchage) - générales du RGPD
	C7.3. Mettre en œuvre une stratégie de prospection respectueuse de la réglementation (documents d'entrée, démarchage, RGPD), afin de garantir la conformité et l'efficacité des actions.		

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES : CONSEILLER EN GESTION DE PATRIMOINE

		<ul style="list-style-type: none"> - expliquer les canaux utilisés - indiquer le message de la campagne - les mesures à mettre en œuvre pour respecter la réglementation RGPD 	
<p>A8. Transmettre des informations claires sur les services et produits, tout en gérant efficacement les objections.</p>	<p>C.8.1. Utiliser des techniques de communication pour présenter clairement les informations, tout en utilisant efficacement les outils numériques pour renforcer l'impact du message.</p>	<p><i>Pour les compétences C8.1 à C8.3</i></p> <p>Une situation fictive est présentée au candidat : elle présentera des besoins clients et leur situation patrimoniale.</p>	<p>La présentation orale des stratégies est :</p> <ul style="list-style-type: none"> - précise permettant aux clients fictifs de comprendre les conditions, avantages, coûts, objectifs du dispositif proposé. - adapté aux clients fictifs : vocabulaire simple, explications des éléments techniques / juridiques. <p>Les arguments et la communication du candidat permettent de traiter les objections des clients fictifs.</p> <p>L'argumentation développée pendant la présentation et le traitement des objections sont suffisants pour convaincre le client d'adopter les stratégies proposées.</p>
	<p>C.8.2. Appliquer des méthodes de négociation et d'argumentation, en s'appuyant sur une solide connaissance des produits et services proposés, pour répondre aux objections des clients.</p>	<p>Lors d'un oral, un jury composé de professionnels jouera le rôle des clients. Le candidat devra présenter des préconisations en utilisant un support adapté.</p>	
	<p>C.8.3. Mener les discussions pour aboutir à une vente ou à un engagement de la part du client.</p>	<p>Le jury posera ensuite des questions et soulèvera des objections au candidat.</p> <p>Le candidat devra répondre à ses objections et argumenter pour décider les clients à adhérer à ses préconisations.</p>	
<p>A9. Fidéliser le client : Renforcer les relations avec les clients existants pour assurer leur satisfaction et pérenniser la relation.</p>	<p>C.9.1. Mettre en œuvre des programmes de fidélisation, en s'appuyant sur une analyse détaillée des préférences et des comportements des clients, pour renforcer la relation client sur le long terme.</p>	<p><i>Pour les compétences C9.1 à C9.2</i></p> <p>Une base client fictive sera mise à disposition du candidat : à partir de celle-ci :</p>	<p>Le programme de fidélisation proposé est pertinent au regard de la base client fictive soumise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les canaux de communication sont adaptés à la clientèle (ex. limitation de l'utilisation d'internet si la clientèle est âgée ou présence de moyens spécifiques si une partie de la clientèle présente des handicaps le justifiant). - les mesures de fidélisation sont conformes à la réglementation en vigueur. - les mesures mises en place permettent de mesurer objectivement (quantitatif et qualitatif) la fidélisation des clients - les mesures mises en place prévoient une mise à jour des données client au moins 1 fois par an (délai minimal imposé par la loi).
	<p>C.9.2. Assurer un suivi régulier des clients à l'aide d'outils numériques, en respectant la réglementation en vigueur, pour maintenir une qualité de service élevée et adapter les offres aux besoins évolutifs du marché.</p>	<p>Il devra créer un programme de fidélisation client en se basant sur une analyse de préférences des clients fictifs.</p> <p>Il devra mettre en place une méthode de suivi des clients.</p> <p>Il présentera à l'oral devant un jury de professionnel ce programme de fidélisation et sa méthode de suivi.</p>	

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES : CONSEILLER EN GESTION DE PATRIMOINE

Validation de la formation :

Chaque bloc peut être validé de manière autonome selon les modalités décrites dans le référentiel.

Pour valider la formation et obtenir le titre, en plus des examens prévus pour la validation des blocs, une épreuve transversale doit être réalisée.

Il s'agit d'un mémoire individuel. Au travers d'une étude de cas client fictif, l'apprenant devra identifier les actions à mener et la façon de les réaliser en vue de démontrer la parfaite maîtrise des compétences acquises durant la formation. Cette restitution écrite sera complétée par une soutenance orale de 20 minutes devant un jury composé pour partie de professionnels des secteurs d'études concernés.