

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 18319**

### Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible (La certification existe désormais sous une autre forme (voir cadre "pour plus d'information"))

Licence Professionnelle : Licence Professionnelle Licence professionnelle Droit, Économie, Gestion mention Assurance, banque, finance : chargé de clientèle

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'enseignement supérieur, Université d'Avignon et des Pays du Vaucluse	Président de l'université d'Avignon, Recteur, chancelier des Universités

### Niveau et/ou domaine d'activité

**II (Nomenclature de 1969)**

**6 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

313 Finances, banque, assurances, immobilier

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

- Accueil et communication avec un client ou un prospect de la banque physiquement présent ou à distance
  - Réalisation des opérations bancaires entrant dans son champ d'action
  - Recueil des informations qui permettent la découverte du client, de ses projets, de ses besoins
  - Anticipation et/ou réaction face aux événements de la vie du client (naissance, décès, mariage, séparation, perte emploi...)
  - Formalisation de la relation avec un client dans un contexte omnicanal
  - Proposition de produits, de services et de solutions d'épargne en fonction de l'intérêt du client et des besoins identifiés
  - Recherche et propositions de solutions en réponse à un besoin de financement de la part d'un client
  - Accompagnement du client tout au long des opérations commerciales en cours et à venir le concernant
  - Prospection, prescription, recommandation de nouveaux clients
  - Identification et maîtrise des risques opérationnels
  - Traitement des réclamations
  - Exploitation des documents de gestion de l'unité de travail (tableaux de bord, rentabilité, risques, évolution, marges de progrès...)
  - Restitution, à l'écrit ou à l'oral, de son activité à sa hiérarchie (analyse risque de son portefeuille, activité commerciale, prospection, indicateurs de rentabilité)
  - Utilisation des outils de prévention, de suivi et de contrôle de son établissement
  - Identification et compréhension des organes et grands principes de régulation bancaire et du financement de l'économie
  - Développement de sa curiosité professionnelle en enrichissant ses connaissances dans un environnement évolutif
  
  - Répondre à la demande du client et susciter le besoin
  - Répondre à la demande du client d'un établissement financier et susciter le besoin
  - Réaliser ses missions dans un environnement collectif et multicanal
  - Contribuer à l'atteinte des résultats dans le respect des règles et procédures
  - Identifier les risques en interprétant l'environnement économique, financier et réglementaire
  
  - Se situer dans un environnement socio-professionnel et interculturel, national et international, pour s'adapter et prendre des initiatives
  - Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs.
  - Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale.
  - Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet
  - Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder.
  - Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte.
  - Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique
  
  - Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe.
  - Identifier, sélectionner et analyser avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet et synthétiser ces données en vue de leur exploitation
  - Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation.
  - Développer une argumentation avec esprit critique.
  - Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française.
  - Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non-ambiguë, en français et dans au moins une langue étrangère
- Le conseiller clientèle particulier analyse le patrimoine de ses clients, effectue des bilans personnalisés puis propose des solutions adaptées à chaque profil.
- Il effectue notamment des simulations pour les aider à choisir le meilleur placement ou les assiste dans la formulation d'une demande de

crédit.

Il cherche à fidéliser sa clientèle et prospecte également de nouveaux clients afin de développer son portefeuille.

Capacités attestées :

Les compétences concernent la compréhension de l'environnement professionnel, la connaissance de l'environnement économique et la maîtrise de la communication écrite et orale, la pratique de l'anglais.

\*Dans le domaine juridique et fiscal :

- connaître les règles fiscales applicables aux particuliers
- pouvoir intégrer une démarche d'optimisation fiscale

\*Dans le domaine des techniques de la banque et de l'assurance :

- gérer les comptes de particuliers
- promouvoir les produits bancaires
- savoir engager l'offre de crédits et d'assurances dans les propositions aux clients
- assurer le suivi des comptes en portefeuille et analyser ce portefeuille pour situer sa clientèle
- prévenir et gérer les risques

\*Dans le domaine comportemental et commercial :

- savoir détecter les besoins et les objectifs patrimoniaux
- conduire un entretien commercial
- développer une approche conseil dans le cadre de la relation commerciale
- pratiquer la négociation commerciale
- travailler en équipe en faisant appel, si nécessaire à des experts
- gérer son temps efficacement.

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

K : Activités financières et d'assurance

Le conseiller clientèle particuliers peut exercer dans une agence d'un réseau bancaire, de caisses d'épargne ou d'une compagnie d'assurances.

Le titulaire de la licence professionnelle peut accéder aux métiers de conseiller clientèle particulier, conseiller de clientèle bancaire, conseiller en assurance.

- Chargé / Chargée de développement clientèle bancaire entreprise
- Responsable clientèle bancaire entreprise
- Conseiller en micro-crédit
- Conseiller client

### Codes des fiches ROME les plus proches :

**C1201** : Accueil et services bancaires

**C1203** : Relation clients banque/finance

**C1206** : Gestion de clientèle bancaire

**C1205** : Conseil en gestion de patrimoine financier

**C1102** : Conseil clientèle en assurances

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Les modalités de la certification permettent de valider les compétences via l'acquisition de l'ensemble des aptitudes, connaissances et compétences constitutives du diplôme (l'article 11 de l'arrêté Licence 2011). Celles-ci sont appréciées soit par un contrôle continu et régulier (prioritaire sur l'ensemble du cursus conduisant à la licence), soit par un examen terminal, soit par ces deux modes de contrôle combinés.

Chaque enseignement a une valeur définie en crédits européens (ECTS). Le nombre de crédits par unité d'enseignement est défini sur la base de la charge totale de travail requise et tient donc compte de l'ensemble de l'activité exigée : volume et nature des enseignements dispensés, travail personnel requis, des stages, mémoires, projets et autres activités. Une référence commune est fixée correspondant à l'acquisition de 180 crédits pour le niveau licence.

Le bénéfice d'un bloc est définitif.

La licence professionnelle, organisée en deux semestres, se compose de 4 unités d'enseignement :

UE 1 Fondamentaux et environnement bancaire (16 crédits ECTS) : les acteurs du système bancaire et financier ; économie générale ; monnaie et système monétaire, environnement juridique droit bancaire et droit des assurances ; fiscalité, traitement des salaires et des revenus non salariés, foncier, fiscalité des valeurs mobilières, plus value ; gestion des risques ; risques sur les marchés des capitaux, risques sur les opérations à l'international.

Techniques de communication écrite et orale ; gestion de l'information ; méthodes quantitatives et approche statistique du risque.

UE 2 Pratique de l'activité bancaire (16 crédits ECTS) : produits et services pour les particuliers, compte de dépôt, et moyens de paiement, crédits à la consommation, crédits immobiliers, prévention et gestion des risques particuliers ; épargne bancaire et non bancaire, valeurs mobilières et techniques boursières, gestion des risques, risques et assurances, les assurances des biens, les assurances de personnes (assurance vie, prévoyance, retraite, santé),..

UE 3 Outils bancaires (14 crédits ECTS) : mathématiques financières, informatique, anglais, optimisation du comportement commercial : travailler en équipe ; l'acte de vente ; négociation commerciale ; centre d'appel et plate forme multimédia marketing bancaire et des assurances : segmentation, marketing mix, tarification

UE 4 Projet tutoré + Mission entreprise (14 crédits ECTS)

Les modalités d'évaluation sont les suivantes :

- Pour chacune des composantes : contrôle continu et examen final
- Pour le projet tutoré et la mission entreprise : rapport écrit et soutenance du rapport devant un jury.

Les candidats à la VAE devront pour leur part constituer un portefeuille de preuves et s'entretenir avec un jury de professionnels et de personnes qualifiées pour obtenir tout ou partie de la certification.

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n°84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur) Leur composition comprend : - une moitié d'enseignants-chercheurs, d'enseignants ou de chercheurs participant à la formation - des professionnels qualifiés ayant contribué aux enseignements. - des professionnels qualifiés n'ayant pas contribué aux enseignements
En contrat d'apprentissage	X	Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n°84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur) Leur composition comprend : - une moitié d'enseignants-chercheurs, d'enseignants ou de chercheurs participant à la formation - des professionnels qualifiés ayant contribué aux enseignements. - des professionnels qualifiés n'ayant pas contribué aux enseignements
Après un parcours de formation continue	X	Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n°84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur) Leur composition comprend : - une moitié d'enseignants-chercheurs, d'enseignants ou de chercheurs participant à la formation - des professionnels qualifiés ayant contribué aux enseignements. - des professionnels qualifiés n'ayant pas contribué aux enseignements

En contrat de professionnalisation	X	Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n°84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur) Leur composition comprend : - une moitié d'enseignants-chercheurs, d'enseignants ou de chercheurs participant à la formation - des professionnels qualifiés ayant contribué aux enseignements. - des professionnels qualifiés n'ayant pas contribué aux enseignements
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2002	X	Le jury est composé : - d'une majorité d'enseignants-chercheurs - des personnes ayant une activité principale autre que l'enseignement et compétentes pour apprécier la nature des acquis, notamment professionnels, dont la validation est sollicitée.

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

### Base légale

#### Référence du décret général :

- Arrêté du 1er août 2011 relatif à la licence
- Arrêté du 22 janvier 2014, fixant les modalités d'accréditation d'établissements d'enseignement supérieur
- Arrêté du 22 janvier 2014, fixant le cadre national des formations conduisant à la délivrance des diplômes nationaux de licence, de licence professionnelle et de master
- Arrêté du 17 novembre 1999 relatif à la licence professionnelle
- Arrêté du 27 mai 2014 fixant la nomenclature des mentions du diplôme national de licence professionnelle
- Arrêté du 16 mars 2015 modifiant la nomenclature des mentions du diplôme national de licence professionnelle

#### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 19/11/1999 publié au JO du 24/11/1999 et au BO n° 44 du 9/12/1999 - NOR : MEN9902515A  
 Arrêté du 05 mai 2013 relatif aux habilitations de l'Université d'Avignon à délivrer des diplômes nationaux : n° habilitation 20080299  
 Arrêté modificatif du 23 juillet 2015 accréditant l'Université d'Avignon en vue de la délivrance de diplômes nationaux

#### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Décret n° 2017-1135 du 4 juillet 2017 relatif à la mise en oeuvre de la validation des acquis de l'expérience  
 Article 78 de la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 (loi travail) et articles L613-3 et L613-4 du Code de l'éducation  
 Code de l'éducation : article L 613-3 modifié par la loi n° 2015-366 du 31 mars 2015  
 Décret n°2002-590 du 24 avril 2002 pris pour application du premier alinéa de l'article L. 613-3 et de l'article L.613-4 du code de l'éducation et relatif à la validation des acquis de l'expérience par les établissements d'enseignement supérieur

#### Références autres :

### Pour plus d'informations

#### Statistiques :

Pour plus d'informations se reporter au site web des établissements.  
[www.univ-avignon.fr](http://www.univ-avignon.fr)  
 Formation initiale  
 Maison de l'Orientation et de l'Insertion (enquêtes ministérielles)  
[orientation-insertion@univ-avignon.fr](mailto:orientation-insertion@univ-avignon.fr)  
 Formation continue (enquêtes satisfaction et professionnelles)  
[enquete-fc@univ-avignon.fr](mailto:enquete-fc@univ-avignon.fr)

#### Autres sources d'information :

<http://www.univ-avignon.fr> - rubrique formations, formations courtes

<http://www.iut.univ-avignon.fr>

Université Avignon Lpro Assurance Banque Finance

**Lieu(x) de certification :**

Ministère chargé de l'enseignement supérieur : Provence-Alpes-Côte d'Azur - Vaucluse ( 84) [Avignon]

IUT de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse

Campus Jean-Henri Fabre - Agroparc

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

IUT de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse

Campus Jean-Henri Fabre - Agroparc

337 chemin des Meinajaries - BP 1207

84911 Avignon

**Historique de la certification :**