

Socle numérique du secteur bancaire

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Spécifique : ■ **Banque, assurances et immobilier - Banque**

Cette certification vise l'ensemble des collaborateurs des banques, quel que soit leur métier Elle est transverse à tous les salariés travaillant dans le secteur bancaire

Code(s) NAF : **64.99Z**, **64.91Z**, **64.30Z**, **66.30Z**,
64.92Z, **64.19Z**, **66.19B**

Code(s) NSF : **324**

Code(s) ROME : **C1207**, **C1206**, **C1203**, **C1201**, **C1205**

Formacode : **35066**

Date de création de la certification : **30/06/2016**

Mots clés : **Technologie information**, **Technologie**,
NUMERIQUE, **Banque**

Identification

Identifiant : **2403**

Version du : **03/02/2017**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **Accord relatif à la formation professionnelle dans les banques du 9 février 2015 (Article 8)**
- **Relevé de décision du Pacte de responsabilité et de solidarité, 9 février 2015**

Non formalisé :

- <http://www.observatoire-metiers-banque.fr/media/Serve/Etude+t-hematique+-impact+num-%C3%A9rique.pdf?ixh=-2802530052969857041>
- **La création de cette certification est issue de plusieurs analyses menées notamment par l'Observatoire des métiers et qualifications de la Banque sur l'impact du numérique sur les métiers de la banque**

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Cette certification pourra permettre à tous les salariés du secteur bancaire de valider leurs compétences numériques essentielles et spécifiques au secteur bancaire, nécessaires au développement et au maintien de leur employabilité dans le contexte de la transformation digitale de leur établissement

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- aucun

Descriptif général des compétences constituant la certification

Domaine d'activité 1 : Utilisation des outils et terminaux numériques de son poste de travail

Utiliser les principales fonctionnalités de son poste informatique et en maîtriser les éléments matériels de base (souris, unité centrale, clavier)

Utiliser les outils bureautiques

- Ouvrir et lire un fichier avec le logiciel de bureautique adapté (document Word, Excel, Powerpoint, PDF, ...)
- Modifier un document existant ou repartir d'un modèle pour créer un document.
- Maîtriser les options de mise en page basiques (options de police, couleur, mise en forme...).

Imprimer et numériser des documents

- Imprimer ou photocopier un document en noir et blanc ou en couleur, recharger du papier en cas de besoin.
- Utiliser les principaux paramètres d'impression (mise en page, format, finitions).
- Numériser un document à l'aide du logiciel de l'imprimante.

Organiser ses données et les sauvegarder en local ou sur un réseau

- Classer et enregistrer un document dans le bon dossier (en local, sur un réseau)
- Renommer un fichier

Connecter et utiliser des périphériques externes : webcam, micro, casque, souris, écran, vidéoprojecteur

- Brancher et utiliser une souris et un clavier, un casque ou des écouteurs en utilisant les connecteurs appropriés du poste informatique (connecteur vidéo, prise son).

Se connecter à un réseau (objets connectés, réseau partagé)

- Identifier les différents types de réseaux sans fil (Wifi, Bluetooth, etc.)
- Se connecter à un réseau en entrant la clé de sécurité et en respectant un bon niveau de sécurité dans le choix du mot de passe

Utiliser les fonctions de base d'un terminal mobile (tablette, smartphone, etc.)

- Maîtriser les fonctionnalités et applications de base des terminaux mobiles
- Se connecter à un réseau et naviguer sur internet en mobilité

Utiliser des contenus multimédias : vidéos, images, musique, etc.

- Visionner un contenu multimédia avec le logiciel adapté en effectuant des réglages de base (son, plein écran, luminosité...).

Public visé par la certification

- Cette certification vise l'ensemble des collaborateurs des banques, quel que soit leur métier

Utiliser les outils et applicatifs professionnels mis à sa disposition par son employeur

- Mobiliser les outils numériques adéquats pour réaliser ses tâches
- Réaliser ses tâches professionnelles en maîtrisant les fonctionnalités avancées des applicatifs mis à sa disposition

Domaine d'activité 2 : Communication professionnelle avec les outils numériques

Mobiliser le bon mode d'interaction numérique en fonction de ses objectifs (adapté à son interlocuteur, son message)

- Identifier les différents outils de communication digitale à sa disposition (messagerie professionnelle, messagerie instantanée, visio, Réseau Social d'Entreprise...) et leurs principaux usages dans l'univers bancaire
- Répondre à une sollicitation d'un collègue, d'un client, fournisseur ou partenaire de l'établissement bancaire en choisissant le bon canal de communication

Communiquer via les différents canaux en respectant les usages et les bonnes pratiques de la communication numérique

- Communiquer en respectant les codes de rédaction de sa banque en matière de courriels et de SMS (signature, formule de politesse, objet, destinataire en copie), en étant vigilant au respect de l'orthographe, en s'aidant si nécessaire des sites appropriés (dictionnaire, conjugaison, ...).
- Adapter son registre de communication en fonction du mode de communication synchrone (orale, visio, tchat ...) et en respectant les règles de courtoisie (politesse, bienveillance) en vigueur dans sa banque

Utiliser une messagerie professionnelle (boîte courriels, messagerie interne de sa banque, sur le réseau interne de sa banque, etc.)

- se connecter à sa messagerie professionnelle, lire, rédiger, envoyer, transférer un message et ouvrir une pièce jointe.
- Classer et organiser ses messages (filtres, création de dossier)
- Faire une recherche dans la messagerie, gérer la liste de ses contacts, gérer ses spams
- Prendre en compte la taille d'un fichier attaché et les règles de sa banque en matière d'envoi ou de transfert de fichiers volumineux

Interagir sur les réseaux sociaux, communautés en ligne (Réseau social d'entreprise de sa banque, réseaux sociaux externes, plateforme collaborative, etc.)

- Identifier les usages et les fonctionnalités de base des différents types de plateformes, réseaux sociaux et forums
- Créer son profil, se connecter et consulter le contenu d'une plateforme collaborative utilisée par sa banque

- Réaliser des actions de base sur certains réseaux sociaux (ajouter des contacts et les gérer, remplir son profil, publier un statut, envoyer des messages privés).

Prévenir les risques de sécurité informatiques liés aux interactions numériques

- Identifier les principaux risques liés aux interactions numériques (interception de données confidentielles, piratage de boîte courriel, conséquences de ses prises de parole...).
- Définir ses codes d'accès, en respectant les règles de sécurité définies par sa banque (codes sécurisés et changés régulièrement).
- Evaluer le niveau de sécurité du canal d'interaction utilisé et détecter les types d'escroquerie encourus par l'établissement bancaire ou ses clients (hameçonnage...).
- Identifier, évaluer le bon niveau de sensibilité d'une information et supprimer les éléments les plus sensibles de ses interactions (informations confidentielles...) avec un collègue, un client, fournisseur ou un partenaire de sa banque

Prévenir les risques de communication (confidentialité, e-réputation, partage de données) dans les échanges numériques

- Communiquer via les outils numériques en veillant à prendre en compte la différence et les équilibres entre sphère privée, sphère professionnelle et sphère publique, à respecter les règles de confidentialité définies par sa banque, et en adaptant ses □
Prévenir les risques de communication (confidentialité, e-réputation, partage de données) dans les échanges numériques
- Communiquer via les outils numériques en veillant à prendre en compte la différence et les équilibres entre sphère privée, sphère professionnelle et sphère publique, à respecter les règles de confidentialité définies par sa banque, et en adaptant ses propos et les données partagées à son auditoire (client, collègue, fournisseur de sa banque) et aux possibles conséquences de ses prises de parole

Respecter le cadre d'utilisation des outils numériques

- Utiliser les outils numériques en respectant ce cadre (propriété intellectuelle, règles internes de sa banque en matière de sécurité et sauvegarde des informations, secret bancaire, conditions générales d'utilisation/CGU...)

Domaine d'activité 3 - Utilisation du numérique pour optimiser l'organisation de son travail

Compléter un document ou remplir un formulaire avec les bonnes informations.

Utiliser l'agenda électronique professionnel pour organiser son travail

- Consulter son agenda et l'agenda partagé des collaborateurs
- Créer un événement dans son agenda et dans l'agenda d'un autre collaborateur en veillant à la disponibilité de son interlocuteur

Partager des documents ou créer des documents à plusieurs

- Consulter des documents via des plateformes d'échanges.
- Partager des documents sur une plateforme privée ou un logiciel de partage de documents
- Paramétrer les options de base de partage (destinataires, durée de partage...)
- Identifier les différentes versions d'un document et en suivre les modifications

Identifier les possibilités de travail et de formation (par exemple : forum et peer to peer) collaboratifs offertes par les outils numériques

Modalités générales

Certification accessible par le biais de parcours de formation individualisés, sous tout dispositif adéquat de la formation professionnelle, ou directement par le biais de l'évaluation.

L'évaluation est réalisée par épreuves technique automatisées sur ordinateur (ou autre terminal numérique) en centre de passage ou en entreprise

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Cette certification permet à tous les salariés de valider leurs compétences numériques essentielles nécessaires au développement et au maintien de leur employabilité au moment de la transformation digitale de leur établissement

Pour l'entité utilisatrice

Développer les compétences des collaborateurs

Accompagner les salariés face aux changements engendrés par la digitalisation dans le secteur bancaire

Aider les salariés à progresser pour améliorer leur employabilité et éviter une fracture entre les collaborateurs se sentant à l'aise ou non avec les technologies numériques

Evaluation / certification

Pré-requis

Aucun prérequis

Compétences évaluées

La totalité des compétences constituant la certification est évaluée

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Aucun

Centre(s) de passage/certification

- Les organismes évaluateurs habilités par la CPNE et les entreprises ayant mis en place un système d'évaluation interne correspondant aux référentiels

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : oui

Étendue de la certification partielle :

L'évaluation se fait sur l'ensemble des compétences du référentiel.

Toutefois, si l'ensemble des compétences n'est pas acquise et ne permet pas la certification suite à une évaluation, chaque compétence ayant été validée reste acquise pendant 1 an.

Un rapport sur les compétences acquises est remis au candidat, lui permettant de ne repasser les épreuves que pour les compétences non acquises (dans le délai de la durée de validité des composantes acquises)

Durée de validité des composantes acquises :

1 an

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

1 an

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de compétences envoyé au candidat suite à la délivrance par la CPNE de la certification

Plus d'informations

Statistiques

Aucun élément à ce jour

Autres sources d'information

Site AFB

Un guide est en cours de préparation