



**Personnel  
Certification**

**Swiss Association for Quality**

SAQ Swiss Association for Quality  
Personnel Certification

Organisme accrédité selon la norme SN/EN ISO IEC 17024:2012  
Service d'accréditation Suisse SAS (SCESe 0016)

---

## **Certification des conseillers clientèle bancaires**

### ***Directives sur la preuve des mesures de re-certification***

---

Version 1.3 du 25.10.2018  
Niveau: public

**Personnel Certification**  
SAQ Swiss Association for Quality  
Stauffacherstrasse 65/42  
CH-3014 Bern

T +41 (0)31 330 99 00  
banking@saq.ch  
www.bankenzertifikate.ch





## **1. Principes généraux**

Les présentes directives s'adressent à l'ensemble des instituts d'examen (sous-traitants officiels de la SAQ), des banques partenaires et des prestataires externes qui souhaitent obtenir la reconnaissance de mesures de re-certification auprès de la SAQ.

Après l'expiration de la durée de validité d'un certificat, le titulaire de ce certificat peut demander une re-certification s'il remplit les conditions prévues et qu'il fournit les attestations requises. Une attestation appropriée peut prendre la forme de la réussite d'un examen ou de l'accomplissement d'unités d'apprentissage ou de formation.

En vue d'obtenir la re-certification, l'attestation doit être présentée au plus tard à la date d'expiration du certificat et concerner les éléments «Connaissances spécifiques» et «Comportement» (voir le point 4.2 pour plus de précisions sur la notion de comportement). Le titulaire du certificat doit prouver à l'organisme de certification qu'il a maintenu à jour ses connaissances spécifiques et ses compétences pratiques dans le domaine du conseil à la clientèle bancaire durant la période de validité de son certificat.

## **2. Conditions**

- Le titulaire doit être employé au sein d'un établissement financier<sup>1</sup> au moment de la re-certification.
- Il doit disposer d'un portefeuille de clients ou y participer ou travailler en tant que spécialiste indépendant pour des clients avec lesquels il entretient des contacts directs.
- Le titulaire doit avoir participé à des mesures de re-certification pouvant être prouvées.

## **3. Mesures de re-certification reconnues**

Les principes suivants s'appliquent à toutes les mesures de re-certification dont la preuve doit être présentée:

- les mesures de re-certification portent sur le corpus des connaissances et permettent d'attester que des nouvelles connaissances et/ou des approfondissements ont été traités dans les domaines «Connaissances spécifiques» et «Règles de conduite»;
- les mesures de re-certification sont reconnues par la SAQ;
- les dispositions d'exécution sont établies dans la documentation technique correspondante de l'institut d'examen ou dans le document complémentaire relatif à la re-certification.

---

<sup>1</sup> La définition « établissement financier » est mentionné dans le programme de certification respectif

Les mesures de re-certification suivantes sont reconnues conformément aux programmes de certification respectifs:

Institut d'examen (sous-traitants officiels de la SAQ) et banques partenaires																				
N°	Option de re-certification	CWMA Affluent	CCoB PME	CP/CI	Conditions															
1A	Cadre réglementaire reconnu	X			<ul style="list-style-type: none"> <li>Cadre de CPD/CPT reconnu par la réglementation Exemples: Financial Advisors Act Singapore; Security and Futures Commission Hong Kong, Guidelines on Continuous Professional Training</li> <li>Formations (y compris rafraîchissements) et modules d'e-learning accrédités qui incluent la matière obligatoire et un contenu d'actualité</li> </ul>															
2A	Examen écrit de re-certification	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examen de re-certification surveillé Il est tenu compte des éléments de connaissances du Body of Knowledge et de l'actualité</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Programme</th> <th>Durée</th> <th>Nombre de questions</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CWMA/Affluent</td> <td>160 min.</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>CCoB/PME</td> <td>200 min.</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Clients individuels</td> <td>100 min.</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Clients privés</td> <td>80 min.</td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'examen est réputé réussi si 70 % des points sont atteints.</li> </ul>	Programme	Durée	Nombre de questions	CWMA/Affluent	160 min.	80	CCoB/PME	200 min.	80	Clients individuels	100 min.	50	Clients privés	80 min.	40
Programme	Durée	Nombre de questions																		
CWMA/Affluent	160 min.	80																		
CCoB/PME	200 min.	80																		
Clients individuels	100 min.	50																		
Clients privés	80 min.	40																		
3A	Programmes de re-certification	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>La préparation et le suivi systématiques sont pris en considération.</li> </ul>															
4A	Experts ou activité de formateur	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le passage d'examens oraux et l'évaluation de 3 candidats à l'examen oral seront crédités de 8 heures d'étude.</li> <li>Le passage d'examens oraux et l'évaluation de 6 candidats à l'examen oral seront crédités de 16 heures d'étude.</li> <li>Le passage d'examens oraux et l'évaluation de 9 candidats à l'examen oral seront crédités de 24 heures d'étude.</li> <li>Seules les unités énumérées ci-dessus peuvent être remises comme heures d'études. Un fractionnement ne sera pas accepté.</li> <li>Les missions d'experts doivent être effectuées dans le segment respectif</li> <li>Peuvent être combinés avec d'autres options</li> </ul>															
5A	Activité de formateur				<ul style="list-style-type: none"> <li>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 respectif (selon les options 1A, 3A, 6A, 7A, 8B).</li> <li>Peuvent être combinés avec d'autres options</li> </ul>															
6A	Programmes conjoints	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation mixte formelle comprenant des éléments internes au secteur bancaire et des prestataires externes (p. ex. hautes écoles)</li> <li>Durée totale de 24 heures d'apprentissage ou équivalent ou examen écrit réussi</li> <li>Prise en compte limitée à un seul cycle de re-certification</li> </ul>															

7A	<b>Formation en cours d'emploi</b>	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Durée de 24 heures d'apprentissage ou durée partielle en combinaison avec d'autres options</li> <li>• La préparation et le suivi systématiques sont pris en considération.</li> </ul>
----	------------------------------------	---	---	---	---

<b>Prestataires externes de mesures de re-certification</b>					
<b>N°</b>	<b>Option de re-certification</b>	<b>CWMA Affluent</b>	<b>CCoB PME</b>	<b>CP/CI</b>	<b>Conditions</b>
8B	<b>Formation externe</b>	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• La préparation et le suivi systématiques et mesurables sont pris en considération.</li> <li>• Peuvent être combinés avec d'autres options</li> </ul>

#### 4. Preuve des mesures de re-certification

Toutes les mesures de re-certification doivent être reconnues par la SAQ. La reconnaissance de ces mesures peut être demandée à la SAQ au moyen du formulaire joint à l'annexe A.

##### 4.1. Documents requis / Champ d'application

- Demande de reconnaissance de mesures de re-certification de conseillers clientèle bancaires
- Annexe A: reconnaissance des mesures de re-certification de l'institut
- Informations complémentaires sur les mesures (description détaillée des mesures ou formations, p. ex. annonces publiques des cours ou documents similaires)

Un document distinct annexe A: reconnaissance des mesures de re-certification de l'institut» doit être utilisé pour chaque programme de certification.

##### 4.2. Définition de la notion de comportement

La notion de comportement désigne les aspects suivants (par référence aux articles 8 à 21 du projet de LSFin):

- Obligation d'information (p. ex. information sur les risques, frais et indication/explication des avantages et caractéristiques des produits et services)
- Adéquation des services financiers (p. ex. détermination des besoins, choix et mise en œuvre appropriée d'une stratégie de placement, analyse des dépôts, conseils et négociation)
- Documentation et responsabilité (p. ex. gestion des données et des documents)
- Transparence et diligence dans les mandats des clients (p. ex. explication et application de la CDB, respect des lois et des règlements et capacités de communication)



#### **4.3. Prescriptions pour la preuve/Exigences des mesures de re-certification**

- A) Preuve des mesures de re-certification pour les instituts d'examen et les banques partenaires pour les options 1A à 7A
- Les programmes ou formations doivent être prouvés au titre de mesures complètes. Une mesure complète peut être constituée de plusieurs modules et doit:
    - présenter une durée minimale de 24 heures (ou 2 heures pour une mesure partielle);
    - être liée sur le plan thématique au corpus des connaissances et/ou aux éléments d'actualité en rapport avec le programme de certification concerné;
    - contenir une combinaison des éléments «Connaissances spécifiques» et «Comportement».
  - Si les programmes ou formations ne satisfont pas aux exigences précitées pour la preuve, différents éléments peuvent être extraits des programmes ou formations individuels afin de composer une mesure de re-certification complète.
- B) Preuve des mesures de re-certification pour les prestataires externes (option 8B)
- Les programmes ou formations doivent être prouvés au titre de mesures complètes ou partielles. Une mesure complète peut être constituée de plusieurs modules et doit:
    - présenter une durée minimale de 24 heures (ou 4 heures pour une mesure partielle);
    - être liée sur le plan thématique au corpus des connaissances et/ou aux éléments d'actualité en rapport avec le programme de certification concerné;
    - contenir une combinaison des éléments «Connaissances spécifiques» et «Comportement».
  - Si les programmes ou formations ne satisfont pas aux exigences précitées pour la preuve, différents éléments doivent être extraits des programmes ou formations individuels afin de composer une mesure de re-certification complète ou une mesure partielle.
- C) Preuves non admises
- Activités pour lesquelles aucun résultat d'apprentissage ne peut être identifié ou enregistré
  - Cycle de formations complets (seulement des modules ou séquences individuels)
  - Formations continues sur des sujets qui ne sont pas liés au corpus des connaissances du programme prévu à cette fin (p. ex. formation au leadership)
  - Activités qui font partie du travail quotidien normal d'un conseiller clientèle
  - Manifestations de relations publiques et de réseautage
  - Activités qui servent de qualifications d'accès au secteur, y compris le temps d'étude, la préparation à l'examen et l'examen à proprement parler

#### **4.4. Présentation des preuves**

Les preuves doivent être présentées sous forme écrite (par e-mail à [banking@saq.ch](mailto:banking@saq.ch)). La SAQ vérifie les mesures de re-certification prouvées et confirme leur reconnaissance. Simultanément à la confirmation de la reconnaissance, la SAQ attribue un code SAQ aux mesures de re-certification, qui doit obligatoirement être mentionné dans la confirmation de participation/de formation pour les participants afin de permettre leur identification univoque.

Seules sont comptabilisées, ou reconnues, les mesures de re-certification dont les confirmations sont munies du code SAQ qui leur a été attribué.

#### **5. Contact/Responsabilité**

Coordinateur de la certification  
Conseiller clientèle bancaire

Daniel Meyer  
[daniel.meyer@saq.ch](mailto:daniel.meyer@saq.ch)  
+41 (0)31 330 99 17