

Responsable d'activité bancaire

RNCP34017 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	313m
Formacode(s)	41054, 41062, 41070, 41080, 41075
Code(s) ROME	C1204, C1203, C1202, C1207, C1205
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	24/05/2019
Date d'échéance	24/05/2024

Certificateur(s)

ECOLE SUPERIEURE DE LA BANQUE · SIRET : 88087198300016

ECOLE SUPERIEURE DE LA BANQUE · SIRET : 88087198300230

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Manager opérationnel ou responsable de son activité au sein de la banque, le responsable d'activité bancaire pilote l'activité de son unité en cohérence avec la stratégie globale de la banque, et en prenant en compte les transformations organisationnelles rendues nécessaires par des événements internes ou externes ayant un impact sur l'activité.

ACTIVITÉS VISÉES

Le responsable d'activité bancaire intervient sur de multiples activités au sein de son unité :

Il conduit des équipes, soit dans le cadre d'une unité bancaire où il exerce un management hiérarchique, soit dans le cadre de projets ou d'une activité bancaire nécessitant la mise en œuvre d'un management transversal ou fonctionnel.

Il agit dans un contexte complexe et évolutif au sein d'un système bancaire normé et réglementé, et d'une clientèle exigeante et informée.

Il est le garant de l'application des normes, règles et procédures dans son périmètre d'activité et met en place des mesures de prévention et de suivi des risques.

Il tient compte des indicateurs de satisfaction client pour ajuster l'organisation ou l'activité dont il a la responsabilité.

Il analyse les transformations internes et issues de l'environnement et favorise la montée en compétences et le développement de l'employabilité de l'équipe.

Il crée des interactions au sein de l'équipe et mobilise des dispositifs de formation.

Il s'assure du niveau de compétences attendu par les clients et par la banque dans le cadre de dispositifs réglementaires.

Il est attentif à l'intégration de nouveaux talents au sein de l'équipe ou du projet, et au développement des compétences de chaque collaborateur impliqué dans la chaîne de valeur de la banque.

Il fait preuve de leadership pour guider les équipes dans l'appropriation des changements, voire des ruptures, et facilite la prise en main et l'utilisation de nouveaux outils et méthodes de travail collaboratifs et digitaux tout en tenant compte de la diversité des profils au sein de l'équipe.

Il mobilise l'équipe autour des enjeux de la banque et des objectifs de performance de l'activité, et développe le sens de l'innovation, du partage d'expériences, et de la coopération.

Il développe l'activité en veillant à la qualité de la relation client et en recherchant l'amélioration en continu de

l'expérience client.

Il fait preuve d'exemplarité et veille au maintien de la qualité des conditions de travail dans le cadre de la réciprocité des attentions.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire du titre maîtrise les compétences suivantes :

- Prendre en compte les enjeux des transformations internes et externes sur l'activité bancaire
- Relayer la stratégie et appliquer la politique de la banque
- Piloter les risques bancaires liés à l'activité de l'unité bancaire.
- Représenter l'équipe au sein de l'établissement bancaire et organiser la collaboration avec les différents services
- Représenter son établissement ou son unité bancaire à l'extérieur de la banque
- Accompagner un nouveau collaborateur dans sa prise de fonction
- Faciliter la montée en compétences d'un collaborateur
- Prendre en compte dans l'activité bancaire la relation client et ses enjeux dans un cadre normé et réglementaire
- Analyser en continu l'activité de son unité afin de prévenir les situations à risque
- Entretenir et améliorer l'expérience client dans l'unité bancaire
- Rechercher l'équilibre entre la qualité de l'environnement de travail et les objectifs de performance de la banque
- Accompagner l'équipe dans les changements d'organisations et de pratiques liés aux évolutions de l'environnement internes ou externes
- Organiser et superviser le travail de l'équipe
- Piloter et évaluer la performance de l'activité et des projets de l'unité bancaire
- Animer et motiver une équipe

Blocs de compétences

RNCP34017BC01 — Accompagner et évaluer les compétences individuelles au sein d'une unité bancaire

LISTE DE COMPÉTENCES

- Compléter la cartographie des compétences de l'équipe
- Accompagner un nouveau collaborateur dans sa prise de fonction
- Faciliter la montée en compétences d'un collaborateur
- Réaliser l'évaluation des compétences d'un collaborateur
- Communiquer avec le collaborateur dans différentes situations professionnelles

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle et étude de cas sur la base d'éléments bancaires fournis.

RNCP34017BC02 — Développer la qualité au sein de l'organisation bancaire

LISTE DE COMPÉTENCES

- Prendre en compte dans l'activité bancaire la relation client et ses enjeux dans un cadre normé et réglementaire
- Analyser en continu l'activité de son unité afin de prévenir les situations à risque
- Entretenir et améliorer l'expérience client dans l'unité bancaire
- Rechercher l'équilibre entre la qualité de l'environnement de travail et les objectifs de performance de la banque

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle et étude de cas sur la base d'éléments bancaires fournis.

RNCP34017BC03 — Mobiliser une équipe et valoriser la performance collective d'une unité bancaire

LISTE DE COMPÉTENCES

- Accompagner l'équipe dans les changements d'organisations et de pratiques liés aux évolutions de l'environnement internes ou externes
- Organiser et superviser le travail de l'équipe
- Piloter et évaluer la performance de l'activité et des projets de l'unité bancaire
- Animer et motiver une équipe

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle et étude de cas sur la base d'éléments bancaires fournis.

RNCP34017BC04 — Piloter l'activité bancaire dans un contexte de transformations économiques, sociétales et technologiques

LISTE DE COMPÉTENCES

- Assurer une veille sur les évolutions de l'environnement bancaire et de ses acteurs
- Prendre en compte les enjeux des transformations internes et externes sur l'activité bancaire
- Relayer la stratégie et la politique de la banque auprès des équipes. Appliquer la politique de la banque en lui donnant du sens
- Piloter les risques bancaires liés à l'activité de l'unité bancaire
- Représenter l'équipe au sein de l'établissement bancaire et organiser la collaboration avec les différents services
- Représenter son établissement ou son unité bancaire à l'extérieur de la banque

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle et étude de cas sur la base d'éléments bancaires fournis.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'activité de responsable d'activité bancaire se réalise généralement dans un établissement bancaire ou financier, que celui-ci soit organisé au plan national ou sous la forme d'entités régionales fédérées au sein d'un groupe.

La profession organise son activité autour de trois grandes catégories de métiers :

- Le service aux clients qui totalise environ 49.5% des collaborateurs
- Le traitement des opérations qui accueille 27.1% des collaborateurs
- Les fonctions supports qui accueillent 20.8% des collaborateurs (source Observatoire des métiers de la Banque – 2017)

Le Responsable d'activités bancaires peut travailler dans ces trois catégories d'emplois. Sa connaissance de l'environnement bancaire, économique, réglementaire, ses compétences de managers tant hiérarchiques que fonctionnels, lui permettent de prendre en charge une fonction d'animation d'une équipe ou d'une activité dans l'un de ces secteurs.

L'unité bancaire ou l'activité pourra aussi bien être :

- Une unité ou activité commerciale : agence, point de vente, succursale, unité de banque à distance, centre d'appels etc...Ce type d'unité a pour objectif de répondre aux besoins des clients
- Une unité ou activité du siège, fonction support, apporteuse de valeur ajoutée auprès des autres unités (commerciales ou non), auprès des clients lors de la réalisation d'opérations de nature bancaire ou non : unités de back, middle office, unité marketing, unité RH, unité crédit, etc.
- Une unité ou une activité spécialisée : assurances, crédit-bail, affacturage, épargne, gestion d'actifs, trade finance.

Ces activités peuvent s'exercer auprès de tout type de clientèle (particuliers, professionnels, entreprises, institutionnels).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Management en exploitation bancaire : directeurs ou responsables d'unité, directeurs ou responsables d'agences, d'entités, directeurs ou responsables de service bancaire

Sont également concernés les postes de managers opérationnels, chefs de projet, experts, ou responsables d'activité dans les secteurs suivants :

analyse de crédits et risques bancaires, relation clients banque/finance, conception et expertise produits bancaires et financiers, conseil en gestion de patrimoine financier, gestion de clientèle bancaire

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

De nombreuses habilitations ou obligations de formation ont été rendues obligatoires par les régulateurs de l'activité bancaire :

- S'il est amené à conseiller ou informer la clientèle en vue de transactions sur instruments financiers, il doit être détenteur d'un examen certifié de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) ou avoir réussi l'évaluation interne de connaissances minimales exigées par l'Autorité des marchés financiers. Il est exonéré de cette obligation s'il était en poste avant le 1er juillet 2010.
- Directive Crédit Immobilier (DCI) : obligation de formation des professionnels amenés à exercer des activités d'élaboration, de proposition, d'octroi ou de conseil en matière de contrat de crédit immobilier.

- Directive MIF2 (Marchés d'instruments financiers), pour l'encadrement des pratiques et la transparence des produits issus des marchés financiers,
- Lutte contre le Blanchiment de capitaux et la fraude fiscale (obligation de formation).

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Lien formation-emploi, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 615 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en échanges et gestion (28 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	QAX02 — Experts de la banque · tension 1/5 (Très faible) QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque · tension 5/5 (Très élevée) QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque · tension 3/5 (Modérée) QEX01 — Managers en banque assurance · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	10 262
Jugés difficiles à recruter	14 %
Emplois saisonniers	1 %
Familles professionnelles (FAP)	QAX02 — Experts de la banque QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque QEX01 — Managers en banque assurance

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Nombre de personnes composant le jury : 9

- Président /le Directeur général du CFPB,
- le Directeur des Diplômes, Titres et Certifications ou son représentant,
- le responsable de la Certification ou son représentant
- 5 professionnels représentant les banques membres du Comité Stratégies Formation.
- Le représentant du corps professoral

La parité hommes/ femmes est recherchée.

Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 67 %

COMPOSITION DU JURY — VAE

Nombre de personnes composant le jury : 3

- Président / Responsable de la Certification ou son représentant;
- 2 professionnels.

La parité hommes/ femmes est recherchée.

Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66 %

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 566 €
-------------------------	---------

Prise en charge	Branches concernées
8 566 €	Valeur par défaut · 213 branches

Base légale

Date de décision	24/05/2019
------------------	------------

Durée de l'enregistrement	5 ans
---------------------------	-------

Date d'échéance de l'enregistrement	24/05/2024
-------------------------------------	------------

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2017	665	16	100 %	80 %
2016	486	7	100 %	80 %
2015	523	5	100 %	80 %
2014	564	1	100 %	81 %
2013	635	7	100 %	74 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP6079

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38594

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.esbanque.fr/formations/formation-diplomante/itb-management-bancaire>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34017/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	827
----------------------	-----

Parcours menés à terme	725
------------------------	-----

Taux d'achèvement	88 %
-------------------	------

Période	02/2022 – 07/2024
---------	-------------------

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1 536
Montant total engagé	6 121 762 €
Coût moyen par dossier	3 986 €
Durée moyenne	166 h
Période	05/2020 – 02/2024
Entreprise	52 %
France compétences	46 %
Reste à charge titulaire	2 %
France Travail	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.