

CQP Directeur de caisse ou d'agence

RNCP41435 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41054
Code(s) ROME	C1401, C1206
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3161 — Personnel des banques
Date d'enregistrement	27/10/2025
Date d'échéance	27/10/2028

Certificateur(s)

CONFEDERATION NATIONALE CREDIT MUTUEL · SIRET : 78464668900041

CPNE DE LA BRANCHE DU CREDIT MUTUEL

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
CAP COMPETENCES - ACTIVATEUR DE TALENTS	41988381400024	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le directeur de caisse ou d'agence est responsable du fonctionnement de son entité et du développement de sa clientèle. Il agit dans le cadre de la stratégie de son entreprise bancaire et dans le respect des normes et réglementations en vigueur.

Sur le plan interne, il assure le management de son équipe de conseillers, la prévention des risques, ainsi que l'accompagnement individuel et la montée en compétences de ses collaborateurs. Sa mission de représentation de son entité le conduit à développer une relation de confiance avec les élus de la confédération et à participer aux manifestations externes de la banque.

ACTIVITÉS VISÉES

Représentation de l'entreprise bancaire et animation de la vie institutionnelle

Analyse stratégique, relation avec les élus, représentation de l'entreprise, mise en œuvre de la politique RSE.

Management de l'équipe de conseillers

Mise en place des outils collaboratifs, management de la performance collective, accompagnement du changement.

Accompagnement individuel des collaborateurs

Définition des missions individuelles, prise en compte des situations de handicap, conduite des entretiens annuels.

Développement commercial de l'entité

Diagnostic et définition des objectifs, pilotage de l'activité commerciale, conquête et fidélisation de la clientèle, adaptation aux normes et réglementations, pilotage de la performance économique du point de vente.

Détection des dysfonctionnements et maîtrise des risques

Mise en œuvre des normes de prévention des risques, accueil sur le point de vente des personnes en situation de

handicap, gestion du contrôle interne, pilotage et prévention des risques.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Analyser l'historique et le positionnement de son entité au sein de la banque et dans le contexte concurrentiel, en vue d'identifier les valeurs sur lesquelles fonder le management stratégique et humain de l'entité en accord avec celles de l'entreprise.

Diffuser la stratégie de l'entreprise au sein de son unité, en utilisant les supports de communication disponibles, afin d'obtenir l'adhésion de son équipe à une vision partagée de l'action à mener.

Entretenir et développer une relation de confiance avec les élus, afin de fédérer et d'animer la vie institutionnelle de l'entreprise dans une vision partagée.

Assurer une représentation régulière et cohérente de son point de vente dans les instances internes comme dans les manifestations externes, personnellement et par délégation à des membres de son équipe, afin de renforcer l'image de marque de la banque et son attractivité.

Mettre en œuvre des actions de responsabilité sociale de l'entreprise dans son environnement local en accord avec les orientations générales définies par celle-ci, afin de conforter l'intégration de son entité dans le tissu économique et social de sa zone de chalandise.

Sélectionner et mettre en œuvre les outils de travail collaboratif les mieux adaptés au fonctionnement de son entité, afin de faciliter le partage de l'information au sein de celle-ci dans le traitement des dossiers des clients particuliers et professionnels.

Définir les indicateurs et repères de performance de l'activité, en concertation avec les membres de son équipe et conformément aux orientations stratégiques, dans le but de fixer le cap et d'engager son entité dans la performance collective.

S'engager au quotidien dans l'amélioration des pratiques professionnelles, transmettre son expérience et faciliter le développement des compétences dans un objectif de performance.

Accompagner les membres de l'équipe dans la transformation liée aux innovations technologiques et à l'évolution des comportements, dans le but de lever les freins au changement.

Faire adhérer aux changements organisationnels, afin de donner du sens aux évolutions de l'entreprise dans l'univers concurrentiel.

Définir les cadres des missions individuelles en négociation avec les personnes concernées. Détailler les pratiques et modes d'action attendus, afin d'être à même d'observer les écarts susceptibles d'affecter l'efficacité au quotidien et d'y remédier.

Définir et répondre aux attentes d'un salarié en situation de handicap par la mise place de solutions adaptées.

Réaliser des entretiens annuels dans le respect des personnes, en vue d'apprécier les points forts et aptitudes à l'évolution professionnelle des membres de son équipe.

Définir les marges de progrès des membres de son équipe, en vue d'initier et de mettre en œuvre les actions de formation et de renforcement des compétences adaptées à leur potentiel d'évolution.

Collecter les données pertinentes en vue d'établir un diagnostic organisationnel, financier, commercial et humain de l'activité de son entité et d'identifier ses marges de progrès.

Communiquer son diagnostic à l'appui d'un argumentaire qualitatif et chiffré, afin d'accorder ses conclusions à la stratégie de l'entreprise.

Coconstruire la feuille de route de l'entité avec son équipe, en définissant des objectifs en accord avec le diagnostic et la stratégie, et faire vivre celle-ci sur le terrain en vue d'engager d'assurer la réussite collective du projet.

Maîtriser les outils de suivi. Identifier les leviers de développement du point de vente.

Utiliser des indicateurs de l'activité commerciale et partager les outils de suivi au sein de son équipe, dans le but d'assurer un pilotage cohérent de celle-ci.

Promouvoir la prescription-parrainage par une démarche rationnelle et organisée, de façon à favoriser la venue de nouveaux clients.

Mettre en œuvre une démarche de fidélisation valorisante afin de renforcer la confiance des clients et leur fidélisation.

Mettre en œuvre les recommandations de l'Autorité des Marchés Financiers applicables aux prestataires d'investissement, les dispositions du Code des Assurances applicables à l'intermédiation, le RGDP et les évolutions législatives dans la démarche de prospection de l'entité.

Identifier les bons indicateurs de la performance économique en utilisant les méthodes et outils mis à disposition par l'entreprise en vue d'assurer un suivi adapté à sa stratégie et aux objectifs définis pour son entité.

Identifier et mettre en œuvre les normes et les réglementations en vigueur dans l'univers bancaire, sur la base des documents mis à disposition et des directives de l'entreprise, afin d'assurer les meilleures pratiques de prévention des

risques.

Mettre en place un process d'accueil des personnes en situation de handicap, afin de garantir que le point de vente respecte les normes d'accessibilité PMR.

Mettre en œuvre au sein de son entité les processus de contrôle interne, de contrôle qualité et de compliance conformes à la réglementation bancaire, afin de sécuriser les transactions et contrats passés avec les clients.

Analyser les documents de son entité, conduire une analyse financière afin d'identifier les risques inhérents à sa situation.

Détecter les signaux d'alerte en vue de définir ou d'adapter la stratégie de prévention et de traitement des dégradations de son entité.

Blocs de compétences

RNCP41435BC01 — Représenter l'entreprise bancaire, appréhender la vie institutionnelle et animer la vie sociale

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser l'historique et le positionnement de son entité au sein de la banque et dans le contexte concurrentiel, en vue d'identifier les valeurs sur lesquelles fonder le management stratégique et humain de l'entité en accord avec celles de l'entreprise.

Diffuser la stratégie de l'entreprise au sein de son unité, en utilisant les supports de communication disponibles, afin d'obtenir l'adhésion de son équipe à une vision partagée de l'action à mener.

Entretenir et développer une relation de confiance avec les élus, afin de fédérer et d'animer la vie institutionnelle de l'entreprise dans une vision partagée.

Assurer une représentation régulière et cohérente de son point de vente dans les instances internes comme dans les manifestations externes, personnellement et par délégation à des membres de son équipe, afin de renforcer l'image de marque de la banque et son attractivité.

Mettre en œuvre des actions de responsabilité sociale de l'entreprise dans son environnement local en accord avec les orientations générales définies par celle-ci, afin de conforter l'intégration de son entité dans le tissu économique et social de sa zone de chalandise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

Rendu de livrables professionnels

Soutenance orale devant jury

RNCP41435BC02 — Animer et accompagner son équipe autour de la performance commerciale et de la qualité du service client

LISTE DE COMPÉTENCES

Sélectionner et mettre en œuvre les outils de travail collaboratif les mieux adaptés au fonctionnement de son entité, afin de faciliter le partage de l'information au sein de celle-ci dans le traitement des dossiers des clients particuliers et professionnels.

Définir les indicateurs et repères de performance de l'activité, en concertation avec les membres de son équipe et conformément aux orientations stratégiques, dans le but de fixer le cap et d'engager son entité dans la performance collective.

S'engager au quotidien dans l'amélioration des pratiques professionnelles, transmettre son expérience et faciliter le développement des compétences dans un objectif de performance.

Accompagner les membres de l'équipe dans la transformation liée aux innovations technologiques et à l'évolution des comportements, dans le but de lever les freins au changement.

Faire adhérer aux changements organisationnels, afin de donner du sens aux évolutions de l'entreprise dans l'univers concurrentiel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

Rendu de livrables professionnels

Soutenance orale devant jury

Questionnaire thématique

RNCP41435BC03 — Détecter et répondre aux besoins individuels d'accompagnement des collaborateurs

LISTE DE COMPÉTENCES

Définir les cadres des missions individuelles en négociation avec les personnes concernées. Détailler les pratiques et modes d'action attendus, afin d'être à même d'observer les écarts susceptibles d'affecter l'efficacité au quotidien et d'y remédier.

Définir et répondre aux attentes d'un salarié en situation de handicap par la mise place de solutions adaptées.

Réaliser des entretiens annuels dans le respect des personnes, en vue d'apprécier les points forts et aptitudes à l'évolution professionnelle des membres de son équipe.

Définir les marges de progrès des membres de son équipe, en vue d'initier et de mettre en œuvre les actions de formation et de renforcement des compétences adaptées à leur potentiel d'évolution.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

Rendu de livrables professionnels

Soutenance orale devant jury

RNCP41435BC04 — Assurer le développement commercial de l'entité dans le respect des normes, procédures et réglementations

LISTE DE COMPÉTENCES

Collecter les données pertinentes en vue d'établir un diagnostic organisationnel, financier, commercial et humain de l'activité de son entité et d'identifier ses marges de progrès.

Communiquer son diagnostic à l'appui d'un argumentaire qualitatif et chiffré, afin d'accorder ses conclusions à la stratégie de l'entreprise.

Coconstruire la feuille de route de l'entité avec son équipe, en définissant des objectifs en accord avec le diagnostic et la stratégie, et faire vivre celle-ci sur le terrain en vue d'engager d'assurer la réussite collective du projet.

Maîtriser les outils de suivi. Identifier les leviers de développement du point de vente.

Utiliser des indicateurs de l'activité commerciale et partager les outils de suivi au sein de son équipe, dans le but d'assurer un pilotage cohérent de celle-ci.

Promouvoir la prescription-parrainage par une démarche rationnelle et organisée, de façon à favoriser la venue de nouveaux clients.

Mettre en œuvre une démarche de fidélisation valorisante afin de renforcer la confiance des clients et leur fidélisation.

Mettre en œuvre les recommandations de l'Autorité des Marchés Financiers applicables aux prestataires d'investissement, les dispositions du Code des Assurances applicables à l'intermédiation, le RGDP et les évolutions législatives dans la démarche de prospection de l'entité.

Identifier les bons indicateurs de la performance économique en utilisant les méthodes et outils mis à disposition par l'entreprise en vue d'assurer un suivi adapté à sa stratégie et aux objectifs définis pour son entité.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

Rendu de livrables professionnels

Soutenance orale devant jury

Questionnaire thématique

RNCP41435BC05 — Assurer la maîtrise des risques par la détection des dysfonctionnements et la mise en place de solutions adaptées

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier et mettre en œuvre les normes et les réglementations en vigueur dans l'univers bancaire, sur la base des documents mis à disposition et des directives de l'entreprise, afin d'assurer les meilleures pratiques de prévention des risques.

Mettre en place un process d'accueil des personnes en situation de handicap, afin de garantir que le point de vente respecte les normes d'accessibilité PMR.

Mettre en œuvre au sein de son entité les processus de contrôle interne, de contrôle qualité et de compliance conformes à la réglementation bancaire, afin de sécuriser les transactions et contrats passés avec les clients.

Analyser les documents de son entité, conduire une analyse financière afin d'identifier les risques inhérents à sa situation.

Détecter les signaux d'alerte en vue de définir ou d'adapter la stratégie de prévention et de traitement des dégradations de son entité.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

Rendu de livrables professionnels

Soutenance orale devant jury

Questionnaire thématique

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le cadre d'exercice est le secteur bancaire, notamment le Groupe Crédit Mutuel (87105 collaborateurs).

Le groupe compte notamment 18 fédérations régionales, 1911 caisses locales de crédit mutuel et 4952 points de vente (voir la présentation du groupe jointe à la présente demande).

Le chargé d'affaires entreprises exerce au sein du réseau bancaire qui comprend environ 6800 implantations locales.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Directeur(trice) de caisse

Directeur(trice) d'agence

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La profession n'est pas réglementée. Cependant, les candidats à la certification doivent être titulaires des deux certifications techniques suivantes :

- Certification AMF (Articles 313-7-1 à 313-7-3 et article 313-39 du livre III du règlement général de l'AMF) ;
- Capacité d'intermédiation en assurance (articles R.512-8 et s. du code des assurances).

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)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Lien formation-emploi, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 202 €
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)	QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance · tension 3/5 (Modérée) 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)
Projets de recrutement (BMO 2026)	11 130
Jugés difficiles à recruter	19 %
Emplois saisonniers	2 %
Familles professionnelles (FAP)	QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Ces professionnels sont essentiellement recrutés par promotion ou parcours interne (sous conditions) ou à l'issue d'un Master ou d'une école de commerce.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Certification AMF (Articles 313-7-1 à 313-7-3 et article 313-39 du livre III du règlement général de l'AMF) ;
Capacité d'intermédiation en assurance (articles R.512-8 et s. du code des assurances).

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury est composé de trois professionnels métier.

Base légale

Date de décision	27/10/2025
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/10/2028
Date de dernière délivrance possible	26/10/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2025	62	0	100 %	—
2024	100	0	100 %	—
2023	27	0	100 %	100 %

Liens avec d'autres certifications

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP38594

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.creditmutuel.fr/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41435/>