



## Chargé de clientèle de particuliers

### REGLEMENT D'EXAMEN PROCESSUS QUALITE

#### Sommaire

	Numéros de pages
1. Suivi du processus et des modalités de certification	2
2. Information du public sur la certification	2
3. Accès à la certification	2
4. Information des candidats sur le processus de certification	3
5. Organisation des épreuves	3
a. Missions du responsable de l'organisation des épreuves	3
b. Rôle du tuteur	3
c. Procédure et déroulement de l'examen	4
d. Délivrance de la certification	5
e. Rattrapage	5
f. Voies de recours	6
6. Suivi et mise en œuvre des modalités d'évaluation	7
a. Composition du jury	7
b. Procédure d'habilitation du jury	7
c. Modalités de régulation des processus d'évaluation	7
d. Modalités de traitement des dysfonctionnements	8
e. Handicap et accessibilité	8

AS  
JM  
LM  
CS  
PR  
1 M

## 1. Suivi du processus et des modalités de certification

Le suivi du processus et des modalités de certification est assuré par le Comité de Certification. Ce comité comprend :

- Un représentant du collège salarié de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (CPNE) ;
- Un représentant du collège employeur de la CPNE ;
- Un permanent de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel ;
- Un membre de l'Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications du Crédit Mutuel ;
- Le Chargé de Conduite Projet Formation de CAP COMPETENCES, organisme de formation et CFA de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Les missions du Comité de Certification sont les suivantes :

- Identifier les évolutions des métiers et des compétences recherchées dans le champ de la certification ;
- Définir les modifications du programme de formation conduisant à la certification ;
- Engager les modifications subséquentes du processus et des modalités de certification.

## 2. Information du public sur la certification

Une page dédiée à la certification sur le site de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel présente :

- Les informations utiles au public visé sur le parcours de formation/certification (certification visée, programme de formation conduisant à la certification, méthodes pédagogiques, critères d'admission et processus d'inscription, évolution professionnelle) ;
- Le référentiel d'activités de compétences et d'évaluation de la certification – comprenant notamment ses modalités et critères d'attribution – les blocs de compétences capitalisables, et les modalités d'accès à la certification par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

## 3. Accès à la certification

La certification est accessible aux candidats disposant déjà d'un titre de niveau 5 de la formation professionnelle.

A titre dérogatoire, pourront être considérées comme recevables les candidatures exceptionnelles au vu du dossier. Ces dérogations visent en particulier à autoriser l'admission de personnes ayant exercé pendant plusieurs années des fonctions dans le champ de la certification et auxquelles leur employeur propose un changement d'activité ou une validation des acquis de l'expérience.

Les candidats présentant un dossier satisfaisant aux critères énoncés ci-dessus sont convoqués pour un entretien téléphonique par un représentant de l'organisme de formation et CFA et/ou l'entité employeuse conduisant à la certification. L'épreuve de l'entretien individuel a pour but de comprendre la motivation du candidat et de valider l'intérêt de la certification dans son projet professionnel. Elle complète le dossier de candidature.

AS 9m  
AS 2  
RT UM V W

## 4. Information des candidats sur le processus de certification

Le présent règlement est porté à la connaissance des candidats avant le démarrage de leur parcours de formation/certification, par tout moyen adapté. Il est également accessible sur le site de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel. Il peut être revu si nécessaire chaque année, auquel cas il ne sera pas applicable aux candidats inscrits dans un parcours ayant démarré.

Chacune des personnes intervenant dans le processus d'évaluation veille à appliquer scrupuleusement le principe d'égalité de traitement des candidats. Conformément au référentiel, la composition du jury national permet de garantir son impartialité, en excluant toute personne susceptible de présenter un risque de conflit d'intérêt avec les candidats. A l'issue du parcours, les candidats dont les résultats apparaissent conformes au référentiel obtiennent la certification. L'obtention de la certification procède de l'addition des évaluations réalisées respectivement par les tuteurs, le service ou organisme de formation et la commission d'évaluation permettant au jury national de statuer. Les modalités de ces différentes évaluations sont détaillées dans le référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de la certification.

## 5. Organisation des épreuves

### a. Missions du responsable de l'organisation des épreuves

Le (la) responsable de l'organisation des épreuves est désigné(e) par les organismes ou services de formation habilités à mettre en œuvre le titre professionnel. Il(elle) a notamment pour missions :

- L'envoi des convocations aux candidats ;
- L'envoi des convocations aux membres du jury ;
- La communication des résultats aux entités employeuses ;
- La réception des recours et leur transmission aux membres du jury.

Il(elle) est secondé(e) dans sa mission par le tuteur.

### b. Rôle du tuteur

Le tuteur évalue les compétences professionnelles tout au long du parcours de formation en s'appuyant sur le référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de la certification.

Cette évaluation se base sur l'observation de l'apprenant en situations professionnelles.

Le suivi doit :

- Être réalisé régulièrement afin de permettre au candidat de suivre sa progression dans l'acquisition des différentes compétences évaluées.
- S'appuyer sur les outils de mise en pratique et d'évaluation mis à disposition du tuteur et de l'apprenant (grille, séance d'accompagnement, évaluations intermédiaires...).

A la fin du parcours, le tuteur complète la grille d'évaluation qui reprend chaque compétence évaluée en se positionnant sur l'un des 4 niveaux d'acquisition (non acquis – en cours d'acquisition – conforme aux attentes – au-delà des attentes).

Cette grille sera mise disposition des membres de la commission finale par l'organisme de formation et CFA.

NY 8-2 3  
LM RT TV 4

### **c. Procédure et règlement de l'examen**

La commission d'évaluation évalue l'ensemble des savoirs en portant une appréciation sur les travaux des candidats. La composition de cette commission de trois ou quatre membres est conforme à la délibération de la CPNE du 23 novembre 2016 soit :

- Au moins deux « professionnels métiers » expérimentés (ayant au moins deux ans d'ancienneté dans le métier) et/ou Directeur de réseau/appui réseau ; ces « professionnels métiers » ne devant pas travailler dans la même unité de travail que le candidat ou avoir contribué à la formation du candidat ;
- Le cas échéant un représentant de la DRH ou du Service ou Organisme de Formation.
- La commission peut se réunir en présentiel ou par visioconférence. Au début d'une session, la commission désigne son président au plus tard au début de la session.

Pour rendre son évaluation, la commission s'appuie sur :

- La « fiche d'évaluation tuteur » et la « fiche d'évaluation questionnaires » ;
- Le suivi du candidat, dûment complété et signé ;
- La présentation par le candidat du dossier élaboré à partir d'une action professionnelle définie avec le tuteur dans les premières semaines du parcours (remis à la commission sur support papier ou électronique).

Et, si nécessaire pour compléter son évaluation, par une épreuve orale :

- La réalisation d'une étude sur un sujet tiré au sort avant présentation.

Dans ce cas, la session se déroule sur une durée totale de 2 heures à date fixée par convocation individuelle.

### **Déroulement de l'épreuve orale**

- Le candidat doit se présenter sur le lieu de l'évaluation au moins quinze minutes avant le début de l'épreuve telle que précisé sur sa convocation.
- Le candidat dispose d'au maximum une heure pour préparer sa restitution ; il n'a accès à aucun autre support ou document que ceux qui lui sont remis ;
- Il peut utiliser une calculatrice financière ainsi que les documents et outils mis à sa disposition ;
- Il présente son travail à la commission d'évaluation qui procède ensuite à une série de questions/réponses ;
- Les supports remis comme l'énoncé de cette étude de cas et ses annexes ou le sujet sont restitués par le candidat à l'issue de sa présentation.
- Si les circonstances le nécessitent l'épreuve orale pourra se dérouler à distance

### **Evaluation par questionnaires thématiques**

La structure de formation (service ou organisme) évalue les connaissances et compétences acquises tout au long du parcours au travers des questionnaires répartis selon les étapes de celui-ci.

Ces questionnaires sont constitués à partir d'une base évolutive de questions mise à jour à minima une fois par an. Chaque structure de formation prend toutes mesures techniques adaptées, notamment en termes d'accessibilité à la base, permettant de garantir la confidentialité des questionnaires. Les candidats fourniront un justificatif d'identité et/ou se connecteront avec leurs identifiants nominatifs.

Chaque questionnaire est composé d'environ 30 à 40 questions. La sélection des questions est réalisée en adéquation avec le déroulé du parcours et les thèmes abordés. Les

candidats répondent au questionnaire, sous format électronique, sur poste informatique ou à défaut en format papier dans une salle et sous surveillance. La durée de passage de chaque questionnaire est d'une heure. Chaque passage de questionnaire donne lieu à un pourcentage de bonnes réponses restitué au candidat pour l'aider dans sa progression. Le pourcentage final est calculé par la structure de formation sur la moyenne des questionnaires et doit être supérieur ou égal à 60 % de bonnes réponses soit 12/20 ; une moyenne inférieure à 60 % de bonnes réponses est éliminatoire.

La structure de formation met à disposition ces résultats à la commission d'évaluation via la « fiche d'évaluation questionnaires », avec la « fiche d'évaluation tuteur. Les résultats nominatifs des questionnaires sont conservés par la structure de formation pendant au moins une année à compter de la publication des résultats. En cas de contestation sur la notation des questionnaires, le candidat sera reçu lors d'un entretien spécifique durant lequel ses résultats lui seront détaillés et expliqués. Les questionnaires corrigés ne sont jamais transmis aux candidats afin de les protéger du risque de diffusion qui mettrait en cause le principe d'égalité.

Compte tenu de l'importance de cette évaluation pouvant conduire à une moyenne éliminatoire, il pourra être proposé à un candidat en difficulté dès le premier questionnaire de bénéficier d'un entretien pédagogique afin d'évoquer les conditions de réussite des questionnaires ultérieurs.

#### **Formulation de l'avis de la commission d'évaluation**

A la fin des épreuves, la commission d'évaluation complète la « fiche d'évaluation commission » en se positionnant pour chaque compétence professionnelle évaluée, sur l'un des 4 niveaux d'acquisition (non acquis, en cours d'acquisition, conforme aux attentes, au-delà des attentes). Cette fiche, signée par le président de la commission, est adressée à la structure de formation pour agrégation des évaluations (tuteur, structure de formation, commission d'évaluation) et consolidation sur le « document récapitulatif ». La structure formation adresse la fiche individuelle au jury national avec une « PV de session de l'ensemble des candidats proposés à l'admission ou la non-admission ».

#### **d. Délivrance de la certification**

Le jury national, sur la base du « PV des candidats proposés à l'admission ou la non-admission » et après étude de chaque « fiche récapitulative » individuelle, rédige un procès-verbal de sa délibération et y annexe la liste des candidats admis et non admis à la certification. Il n'a pas à motiver ses délibérations.

Le président du jury signe les « Certificats nominatifs » et les adresse soit directement aux candidats soit, avec l'extrait de la liste des admis et des non admis à chaque structure de formation concernée qui a la charge de transmettre les certificats aux employeurs pour remise aux candidats. Le jury peut délivrer un duplicata du Certificat sur demande écrite du candidat adressée au secrétariat de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM).

Le jury national vérifie que les modalités d'évaluations ainsi que le principe d'égalité des candidats ont été respectés, délibère puis délivre la certification aux candidats ayant satisfait à l'ensemble des conditions d'obtention. Il se tient plusieurs fois par an en présentiel ou par visio-conférence.

AB 0m  
HG CS 54  
CM 10 N

#### e. Rattrapage

En cas de non admission, c'est-à-dire si un candidat n'obtient pas une évaluation globale égale ou supérieure à 12/20 ou si la moyenne de ses questionnaires est inférieure à 60 % de bonnes réponses, il pourra sous réserve de répondre au plan d'action préconisé par la commission d'évaluation se représenter à une prochaine session de cette commission

Le candidat peut être amené à se soumettre à nouveau aux évaluations suivantes :

- « Questionnaire de rattrapage » spécifique (environ 60 questions) couvrant l'intégralité des connaissances et compétences de la certification ; les résultats de ce questionnaire sont adressés à la commission d'évaluation sur la « fiche d'évaluation questionnaires ». La commission d'évaluation transmet ensuite la « fiche d'évaluation finale » au Jury de délivrance.
- Epreuve orale sur un sujet tiré au sort : ce travail sera à réaliser, dans les mêmes conditions qu'indiquées dans le paragraphe concerné, en vue d'une prochaine session de la commission d'évaluation ; la date sera fixée dans le plan d'action établi par la commission d'évaluation. Le jury de délivrance conserve les différents documents et fiches pendant une année à compter de la publication des résultats.
- En cas de rattrapage, la meilleure note obtenue en commission d'évaluation est retenue pour le calcul de la moyenne définitive

#### f. Voies de recours

La décision d'admission ou de non-admission d'un candidat peut faire l'objet d'un recours auprès du jury de délivrance dans la limite de deux mois à compter de la publication des résultats ou de la notification individuelle de non obtention de la certification. Pour ce faire, le candidat doit adresser au président du jury un courrier motivant sa demande.

Pour traiter cette réclamation, le jury se rapprochera de la Commission d'évaluation et consultera les différents documents archivés. Le jury délibère à huit clos hors la présence de l'intéressé et statue en dernier ressort par une décision motivée.

Toute fraude, tentative de fraude et de contact extérieur durant les évaluations ou comportement perturbateur d'un candidat doit être consigné(e) par tout moyen écrit par le responsable de l'évaluation et transmis au jury national qui délibère de façon souveraine sur la gravité du manquement commis. Celui-ci peut ainsi décider :

- D'attribuer zéro à l'évaluation durant laquelle le manquement a été commis ;
- D'invalider la totalité des résultats pour prononcer la non admission du candidat ;
- D'exclure le candidat aux évaluations pour une durée de cinq ans ;
- D'exclure définitivement le candidat du processus de certification.

La décision du jury est communiquée dans tous les cas au candidat par tout moyen écrit et sera également transmise à son employeur et à la structure de formation.

20/09/2023  
UH 08  
DT LM F 6 H

## 6. Suivi et mise en œuvre des modalités d'évaluation

### a. Composition du jury

La composition du jury national de trois membres est conforme à la délibération de la CPNE du 23 novembre 2016 soit :

- Un représentant du collège salarié de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (CPNE) ;
- Un représentant du collège employeur de la CPNE ;
- Un permanent de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (groupement des employeurs de la branche du Crédit Mutuel).

### b. Procédure d'habilitation du jury

La désignation du jury national est définie à l'occasion de la CPNE de novembre ; tout changement de représentant sera notifié par courriel au permanent de la CNCM.

Le jury est souverain dans l'ensemble de ses délibérations, dans le respect du référentiel de la certification et du présent règlement. Ses délibérations ne sont pas publiques. Son président est désigné de façon alternée entre le représentant du collège salarié et celui du collège employeur de la CPNE. Il ne peut se substituer aux autres membres du jury et procéder à une rectification ou porter seul une appréciation. Une liste de présence indiquant nom/prénom/qualité des trois membres du jury est signée lors de la tenue du jury. Celui-ci doit être au complet sauf cas de force majeure ou motif légitime.

Une réunion de préparation du jury est organisée en amont de la tenue de celui-ci par le responsable de l'organisation des épreuves, à laquelle participent les trois membres du jury. A cette occasion, leur sont remis et commentés les éléments suivants :

- Le présent règlement de certification
- Le référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de la certification
- Les résultats des évaluations réalisées en cours de formation
- Les codes d'accès en ligne aux travaux écrits des candidats à la certification

### c. Modalités de régulation des processus d'évaluation menant à la certification

#### **Modalités et critères d'évaluation**

Les modalités et critères d'évaluation inscrits au référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de la certification de chargé de clientèle de particuliers sont communiqués aux postulants à la certification dès l'entrée dans le parcours de formation/certification.

#### **Construction du référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation**

Le référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation est construit en logique compétences et détermine les modalités et critères d'évaluation mis en œuvre par la CNCM pour la certification de chargé de clientèle de particuliers : ce ne sont pas seulement les connaissances qui sont évaluées, mais aussi et principalement les compétences, les savoir-faire et savoir-être.

#### **Révision du référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation**

Le référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation est révisé tous les ans par le Comité de Certification afin d'assurer son adaptation aux évolutions du métier.

HM  
LM NT  
O  
TV  
7  
ly

## **Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications (OPQM)**

L'OPQM de la branche crédit Mutuel fournit toutes études et documents utiles au suivi des évolutions du métier de chargé de clientèle de particuliers.

### **d. Modalités de traitement des dysfonctionnements**

La procédure de traitement des dysfonctionnements est la suivante :

- En cas de non-conformité des modalités de certification, une analyse est réalisée par le Comité de Certification, dans le but de détecter la cause profonde de celle-ci ;
- L'analyse est complétée par les avis des tuteurs, des commissions locales d'évaluation, et des membres du jury national ;
- Sur la base de son analyse, le Comité de Certification conçoit et recommande des mesures correctives ;
- Des enregistrements de la nature des non-conformités et de toutes les mesures prises sont conservés dans le dossier d'amélioration de la qualité ;
- Des actions préventives sont mises en place pour éviter la reproduction des dysfonctionnements ;
- Le responsable de l'organisation des épreuves prend localement les dispositions nécessaires pour se conformer aux recommandations et décisions du Comité de Certification ;
- Le cas échéant, le Comité de Certification assure l'adaptation du référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation de la certification aux modalités correctives décidées.

### **e. Handicap &accessibilité**

L'ensemble des parties prenantes au processus de formation/certification facilite l'accès des personnes handicapées à celui-ci, dans le cadre de **l'Accord de Groupe en faveur des salariés en situation de handicap et des salariés proches aidants** de juin 2016.

L'adaptation des modalités d'évaluation est proposée au Comité de Certification par le référent handicap de chacune des structures locales de formation. Le Comité de Certification valide celles-ci et veille à leur mise en œuvre.

#### **Aménagement des conditions d'examen**

Tout candidat dont la situation le nécessite peut bénéficier de compensations, d'aide humaine et technique pour une équité des chances à la réussite de son parcours.

Ces aménagements couvrent les conditions de déroulement des épreuves (accessibilité des locaux, salle spécifique...), l'organisation des évaluations (majoration du temps de préparation ou de passage des épreuves dans la limite d'un tiers temps supplémentaire (quiz, commission...) et une assistance technique et/ou humaine lors du passage des épreuves (logiciel adapté, interprète...)).

Ces assistances doivent être identiques à celles mises en place dans le cadre son activité professionnelle.

Un justificatif sera à fournir à l'entité employeuse dans les meilleurs délais après le démarrage du parcours pour définir les aménagements nécessaires.

L'entité employeuse informera l'organisme de formation de la nécessité d'aménagements.

CCFC  
Danyu H.L.  
Signature

UMSA  
Michel Boivin  
Signature

FO ALIF JULIEN  
Signature

EFOT-Caroline SCAGGIO  
Signature

Tiphaine Lévent  
Lambert MÉRÉAL  
Signature