Guide d'orientation pour les expert·e·s d'examen et grille d'évaluation
Procédure de qualification
Examen oral / Formation bancaire initiale post-maturité

Déroulement de l'examen final oral	
Choix du cas	2 minutes
Préparation, jeu de rôle	10 minutes
Jeu de rôle	30 minutes
Temps d'examen total	**42 minutes**

Données pour les expert·e·s

Jeu de rôle Placements

Nom	Nom de l'expert·e
Âge	30 ans
État civil	Célibataire, en concubinage
Logement	Location
Situation professionnelle	Chargé·e de dossier comptabilité
Salaire annuel brut	CHF 75'600.00
Capacité d'épargne annuelle	CHF 12'000.00 (hors prévoyance 3a), la moitié de cette somme doit être investie
Avoirs auprès de la banque du conseiller ou de la conseillère à la clientèle	Compte privé CHF 4'600.00 Compte d'épargne CHF 19'000.00 Réserve de trésorerie souhaitée CHF 12'000.00, aucun investissement n'est prévu dans les années à venir
Services de base proposés par la banque du conseiller ou de la conseillère à la clientèle	Carte de débit, TWINT, banque numérique
Patrimoine auprès de l'assurance	Police de prévoyance 3a montant annuel des versements CHF 3'000.00 (ne fait pas partie de cet entretien)

Lors de l'entretien avec le conseiller ou la conseillère à la clientèle, renseignez-vous sur les points suivants :

- Vérification de l'identité initiée par la personne candidate et justifiée par le secret bancaire, avec explication du sens et de l'objectif (sinon, aborder le sujet)
- Détermination du profil d'investisseur (Yield), avec explication des trois caractéristiques de la stratégie de placement
- Explication du fonctionnement d'un fonds, y compris les parties impliquées et leurs rôles (Proposition d'investissement : plan d'épargne en fonds avec un versement mensuel souhaité de 500,00 CHF)
- Explication des titres de participation, y compris un droit et une obligation associés, et mention d'une différence et d'un point commun entre les actions, les bons de participation et les bons de jouissance
- Explication du déroulement d'une opération boursière, avec mention de deux types d'ordres et des frais encourus
- Explication du concept de blockchain et mention de deux monnaies numériques, avec présentation de deux opportunités et deux risques liés aux monnaies numériques
- Explication du sens et de l'objectif de la LSFin et présentation des quatre règles de comportement
- Explication de deux conséquences possibles pour la banque et/ou le conseiller ou la conseillère à la clientèle en cas de violation du secret bancaire
- Explication de la situation actuelle à la Bourse suisse, avec présentation de deux facteurs d'influence et justification d'une prévision

Veuillez tenir compte de tous les points mentionnés dans les détails (voir ci-dessous).

Critère Exactitude technique	Contenu
Vérifier l'identité et expliquer le secret bancaire	• Vérifie correctement et spontanément l'identité du client ou de la cliente à l'aide d'une pièce d'identité officielle • Mentionne le « secret bancaire » comme justification • Explique le sens et l'objectif du secret bancaire
Détermination du profil d'investisseur	• Détermine correctement le profil d'investisseur du client ou de la cliente (Yield) • Attribue la stratégie de placement correspondant au profil d'investisseur • Présente correctement trois caractéristiques de la stratégie de placement
Explication du fonds de placement	• Décrit le fonctionnement d'un fonds de placement • Mentionne les parties impliquées et leurs rôles respectifs
Explication des titres de participation, y compris une différence et un point commun	• Explique les titres de participation, y compris un droit et une obligation associés • Cite une différence et un point commun entre les actions, les bons de participation et les bons de jouissance
Explication du déroulement d'un ordre de bourse, avec mention de différents types d'ordres	• Explique dans les grandes lignes le déroulement d'un ordre de bourse • Cite deux types d'ordres • Indique les frais encourus
Explication de la blockchain	• Explique le concept de la blockchain • Cite deux monnaies numériques • Présente deux opportunités et deux risques liés aux monnaies numériques
Explication de la LSFin, y compris les règles de comportement	• Explique le sens et le but de la LSFin • Indique les quatre règles de comportement à respecter
Explication des conséquences d'une violation du secret bancaire	• Explique deux conséquences possibles pour la banque et/ou le conseiller ou la conseillère à la clientèle en cas de violation du secret bancaire
Explication des évolutions de l'économie de marché	• Évalue correctement la situation actuelle à la Bourse suisse • Explique correctement deux facteurs d'influence sur la situation actuelle • Établit une prévision plausible en la justifiant

Critère Analyse des besoins	Contenu
Exhaustivité	• Réalise une analyse des besoins adaptée à la situation • Note les informations nécessaires et est en mesure de s'y référer durant l'entretien • Comble les lacunes dans la chaîne d'information
Recherche d'informations ciblée et efficace	• Se procure les informations importantes de manière active, judicieuse et efficace • Sur la base des déclarations du client ou de la cliente, cerne et développe les points importants en les resituant dans un contexte plus large • Se réfère aux déclarations et à la situation du client ou de la cliente • Tient à disposition les informations pertinentes
Techniques de questionnement appropriées	• Utilise beaucoup de questions ouvertes au début de l'analyse des besoins • Utilise des techniques de questionnement appropriées pour combler le manque d'information

Critère Conduite d'entretiens	Contenu
Clarté du déroulement de l'entretien, y compris des phases de l'entretien	• Procède avec méthode / se tient au plan • Explique et justifie le déroulement de l'entretien au client ou à la cliente • Explique à la fin de l'entretien la suite des événements et veille activement à maintenir le contact
Organisation judicieuse du temps imparti	• Hiérarchise les domaines thématiques • Gère de manière judicieuse et avec succès le temps imparti
Critère	Contenu

Conduite d'entretiens	
Conclusion de la vente	• Conclut la vente ou en évoque concrètement la possibilité
Adaptation de l'offre aux besoins	• Établit une offre basée sur les résultats de l'analyse des besoins • Montre l'avantage pour le client ou la cliente correctement et en fonction de la situation • Montre au client ou à la cliente le lien entre sa situation et les propositions/offres/décisions

Critère Capacité à communiquer	Contenu
Traitement et réfutation des objections	• Reste calme et objectif face à une objection ou à une critique, sans se laisser guider par ses propres émotions • Accueille avec professionnalisme les critiques et les objections • Réfute de manière pertinente et plausible les critiques et les objections
Langage professionnel et adapté à la personne destinataire	• Réagit de manière professionnelle lorsqu'il ou elle ne sait pas répondre à une question • S'exprime dans un langage adapté à son environnement professionnel • Adapte son langage aux connaissances du client ou de la cliente et utilise les termes techniques dans une mesure appropriée • Fait preuve de sérieux et de crédibilité et se montre digne de confiance • Donne au client ou à la cliente le sentiment d'être suivi·e de manière compétente et professionnelle • Se comporte avec le client ou la cliente d'une manière conforme aux normes et usages professionnels
Communication verbale et non verbale appropriée	• Confirme les déclarations du client ou de la cliente par un feed-back verbal ou non verbal • Réagit de manière appropriée aux déclarations du client ou de la cliente • Apparaît calme et/ou sait canaliser sa nervosité en fonction des circonstances • Prend la direction de l'entretien • Accorde au client ou à la cliente un temps d'entretien ciblé • Maintient un contact visuel avec le client ou la cliente
Bonnes manières	• Accueille le client ou la cliente et prend congé de celui-ci ou celle-ci avec amabilité

Critère Utilisation de méthodes	Contenu
Présentation des produits et services adaptée à la personne destinataire	• Maintient l'environnement d'entretien propre et en ordre • Justifie ses déclarations/propositions • Se réfère aux déclarations du client ou de la cliente • Conçoit des outils attrayants et adaptés aux besoins du client ou de la cliente et les utilise de manière adéquate
Utilisation judicieuse des outils	• Fait concorder langage corporel, langage oral et utilisation des outils
Préparation professionnelle	• Donne l'impression de s'être préparé·e de manière professionnelle • A préparé tous les documents nécessaires lors de la préparation et/ou a déjà ouvert toutes les pages en ligne
Utilisation à deux reprises d'un outil électronique	• Utilise au moins deux fois un outil numérique adapté

Prénom et nom de la personne candidate (PC) : _____

Numéro de la PC : _____

Résumé de l'évaluation			
Critères d'évaluation	Nombre de points possible	Pondération	Nombre de points obtenu
Exactitude technique	3		
Exactitude technique	3		
Exactitude technique (questions supplémentaires)	3		
Exactitude technique (questions supplémentaires)	3		
Exactitude technique (économie)	3	2	
Analyse des besoins	3		
Conduite d'entretiens	3	2	
Conduite d'entretiens	3		
Capacité à communiquer	3	2	
Utilisation de méthodes	3		
Total des points	39		
Note			

** Seuls des points entiers peuvent être attribués.*

Contrôle par l'expert·e d'examen / remarques / signatures

- ☐ La personne candidate a été identifiée au moyen d'une pièce d'identité officielle.
- ☐ La personne candidate a confirmé que son état de santé lui permettait de passer l'examen.
- ☐ La personne candidate a remis son smartphone à l'expert·e d'examen chargé·e de la rédaction du procès-verbal.
- ☐ Remarques :

Lieu/date : _____ Signature de l'expert·e d'examen : _____

Signature de l'expert·e d'examen : _____

Calcul de la note

Nombre de points obtenu	Note
38 – 39	6.0
34 – 37	5.5
30 – 33	5.0
26 – 29	4.5
22 – 25	4.0
18 – 21	3.5
14 – 17	3.0
10 – 13	2.5
6 – 9	2.0
2 – 5	1.5
0 – 1	1.0

« Exactitude technique »
Question directrice : « La personne candidate mène-t-elle l'entretien-conseil de manière correcte d'un point de vue bancaire ? »

Critères / remarque	Évaluation	Points
• Vérifier l'identité et expliquer le secret bancaire • Détermination du profil d'investisseur	La personne candidate applique correctement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0

Justification

« Exactitude technique »
Question directrice : « La personne candidate mène-t-elle l'entretien-conseil de manière correcte d'un point de vue bancaire ? »

Critères / remarque	Évaluation	Points
• Explication du fonds de placement • Explication des titres de participation, y compris une différence et un point commun	La personne candidate applique correctement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0

Justification

« Exactitude technique »
Question directrice : « La personne candidate répond-elle correctement aux questions supplémentaires d'un point de vue bancaire ? »

Critères / remarque	Évaluation	Points
• Explication du déroulement d'un ordre de bourse, avec mention de différents types d'ordres • Explication de la blockchain	La personne candidate applique correctement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0

Justification

« Exactitude technique »
Question directrice : « La personne candidate répond-elle correctement aux questions supplémentaires d'un point de vue bancaire ? »

Critères / remarque	Évaluation	Points
• Explication de la LSFin, y compris les règles de comportement • Explication des conséquences d'une violation du secret bancaire	La personne candidate applique correctement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0

Justification

« Exactitude technique »
Question directrice : « La personne candidate explique-t-elle les évolutions de l'économie de marché de manière compréhensible et correcte ? »

Critères / remarque	Évaluation	Points
• Situation économique actuelle • Deux facteurs d'influence • Prévision avec justification	La personne candidate applique correctement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0

Justification

« Analyse des besoins »
Question directrice : « La personne candidate procède-t-elle à une évaluation complète et ciblée des besoins ? »

Critères / remarque	Évaluation	Points
• Exhaustivité • Recherche d'informations ciblée et efficace • Techniques de questionnement appropriées	La personne candidate applique intégralement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0

Justification

« Conduite d'entretiens »
Question directrice : « La personne candidate mène-t-elle l'entretien-conseil de manière structurée et ciblée ? »

Critères / remarque	Évaluation	Points
• Clarté du déroulement de l'entretien, y compris des phases de l'entretien • Organisation judicieuse du temps imparti	La personne candidate applique intégralement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0

Justification

« Conduite d'entretiens »
Question directrice : « La personne candidate mène-t-elle l'entretien-conseil de manière structurée et ciblée ? »

Critères / remarque	Évaluation	Points
• Conclusion de la vente • Adaptation de l'offre aux besoins	La personne candidate applique intégralement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0

Justification

« Capacité à communiquer »
Question directrice : « La personne candidate communique-t-elle de manière professionnelle et adaptée à la personne destinataire lors de l'entretien-conseil ? »

Critères / remarque	Évaluation	Points
• Traitement et réfutation des objections • Langage professionnel et adapté à la personne destinataire • Communication verbale et non verbale appropriée • Bonnes manières	La personne candidate applique intégralement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0

Justification

« Utilisation de méthodes »
Question directrice : « La personne candidate utilise-t-elle des méthodes appropriées lors de l'entretien-conseil ? »

Critères / remarque	Évaluation	Points
• Présentation des produits et services adaptée à la personne destinataire • Utilisation judicieuse des outils • Préparation professionnelle • Utilisation à deux reprises d'un outil électronique	La personne candidate applique intégralement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0

Utilisation des outils électroniques suivants, avec mention du contenu

Justification