République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـــويـــن والتعليـــم المهنيـــين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

Institut National de la Formation Professionnelle

المعهد الوطـني للتكـويـن المهـني

Référentiel de Certification

Agent de Banque

CODE : TAG 0703

Comité d'homologation
Visa N° 06/05/06

CMP

Niveau III

2006

9. Chemin d'Hydra EL-BIAR -Alger - ☎ (Tèl) : 92.24.27/36 (Fax) : 92.23.18 وطريق حيدرة –الأبيار – الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Donné es Générales sur la Profession

I)Présentation de la Spécialité :

1) Branche Professionnelle **:** TAG
2) Famille de métiers. : Finances- Comptabilité
3) Dénomination de la spécialité « Agent de Banque ».

4)Description de la spécialité :

L'Agent de banque ou bien l'employé de banque effectue divers travaux simples de gestion relatifs à des opérations classiques de banque de guichet (front office).

5)Tâches essentielles :

1)- Réception de la clientèle
2)- Réalisation des opérations de dépôts.
3)- Réalisation des opérations de retrait.
4)- Réalisation des opérations de virement.
5)- Contrôle des opérations effectuées.

II) Equipement et Matériaux utilisés :

1) Matériels et outillages.

- Micro –ordinateur
- Equipements de bureau.

2) Petits matériel :

- Machine à calculer
- Tél. - Fax
- Mobilier de bureau

III)- Conditions de travail. :

1) Eclairage : manuel ou artificiel.
2) Température : ambiante
3) Humidité : atmosphère sèche.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4) Risques Professionnels :

- Stress
- Nervosité
- Contamination.

5)- Contacts sociaux.

A) Interne : avec les collègues et supérieurs ,
B) Externe : - avec la clientèle et autres organismes.

IV) Exigences de la profession :

1) Physique :

- être en bonne santé
- Avoir une bonne présentation
- Tenue correcte exigée.
- Etre propre

2)- Intellectuelle :

- Sens de l'organisation
- Méthodique
- Sens du contact
- Esprit d'équipe.
- Capacité d'écoute.
- Patient.

3) Contre indication :

- Handicap sensoriel
- Difficulté d'élocution
- Nervosité

V- RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR :

1) Responsabilité sur le matériel :

- L'opérateur est responsable du matériel mis à sa disposition .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2) Responsabilité morale :

- Il est responsable sur :

    - Les opérations effectuées.
    - Les fonds encaissées.

3)Sécurité :

- Sur soi même.

VI- Possibilité de promotion :

- Selon convention collective : peut devenir après quelques années d'expérience avec un complément de formation « Agent de Maîtrise des techniques bancaires. ».

VII)- Formation :

1) **Conditions d'admission :**

a) Age minimum : - 17ans,
b) Conditions d'accès : 9AF ou 4ème AM

2) **Durée de la Formation :** 18 mois dont 02 mois de stage pratique

3) **Niveau de qualification** :- Niveau (II).

4) **Diplôme** : Certificat d'aptitudes professionnelles
en « Agent de banque, ».

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation des compétences professionnelles.

Tâches	***Compétences professionnelles***
Réception de la clientèle	- CP1 -Réceptionner la clientèle avec courtoisie
Réalisation des opérations de dépôt.	- CP2-Réaliser les opérations de dépôts avec soins.
Réalisation des opérations de retrait.	- CP3-Réaliser les opérations de retrait avec soins.
Réalisation des opérations de virement	- CP4-Réaliser les opérations de Virement avec soins
Contrôle des opérations effectuées.	- CP5 -Contrôler les opérations effectuées.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation des compétences complémentaires.

Disciplines /Domaines	***Compétences complémentaires.***
Techniques d'expression et de communication	- Amener les apprenants à pouvoir rédiger un texte , un compte rendu, un rapport en respectant les règles de base de la langue d'enseignement et d'appréhender les techniques de communication.
Droit civil et commercial	- Permettre aux apprenants d'acquérir une culture juridique générale suffisante dans le domaine commercial et civil.
Initiation à l'économie générale.	- Initier les apprenants aux concepts de base de l'économie et aux principales caractéristiques de l'environnement économique dans lequel évolue la banque.
Commerce et documents commerciaux	- Identifier les différents documents commerciaux.
Initiation à la technique comptable	- Faire connaître la comptabilité et ses principes techniques élémentaires d'une part et d'autre part , amener les apprenants à lire et appréhender les documents élaborés par la comptabilité conformément au plan comptable bancaire.
Arithmétiques commerciales.	- Appliquer les calculs rapides.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Disciplines /Domaines	*Compétences complémentaires.*
Législation	- Appliquer les conditions légales qui régissent la relation liant l'employeur à l'employé.
Informatique	- Utiliser couramment et efficacement l'outil informatique dans la réalisation des opérations bancaire.
Anglais	- Maîtriser la terminologie bancaire en langue anglaise.
- Initiation à l'économie d'entreprise	- Définir l'organisation et les fonctions de l'entreprise.
- Opérations classique de banque.	- Qualifier les apprenants dans les opérations courantes qu'une banque est susceptible de proposer à sa clientèle.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de Description de la compétence

Enoncé de la compétence

- Réceptionner la clientèle avec courtoisie . CP1

Eléments de la compétence :

- Informer la clientèle
- Répondre aux besoins de la clientèle

Conditions de réalisation

A partir de :

- Simulation
- Jeux de rôle.
- Etude de cas.

A l'aide de :

- Supports d'information .

Critères généraux de performance :

- Qualité de la communication
- Maîtrise des techniques d'accueil

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de Description de la compétence

Enoncé de la compétence

- Réaliser les opérations de dépôts avec soins CP2

Eléments de la compétence :

- Ouvrir des comptes aux clients.
- Recevoir les fonds
- Encaisser les chèques
- Assurer le change des monnaies.
- Mettre à la disposition des clients des coffres – forts.
- Enregistrer les opérations de dépôts.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Exercices.
- Cas pratique.

A l'aide de :

- Calculatrice
- Micro – ordinateur

Critères généraux de performance :

- Exactitude des calculs.
- Fiabilité des chiffres.
- Maîtrise des opérations de dépôts.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de Description de la compétence

Enoncé de la compétence

- Réaliser les opérations de retrait avec soins CP3

Eléments de la compétence :

- Régler les chèques, les ordres de virement, les lettres de crédits.
- Enregistrer les opérations de retrait.
- Clôturer les comptes des clients.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Exercices.
- Etude de cas.

A l'aide de :

- Calculatrice
- Micro – ordinateur

Critères généraux de performance :

- Exactitude des calculs.
- Fiabilité des chiffres.
- Maîtrise des opérations de retrait.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de Description de la compétence

Enoncé de la compétence

- Réaliser les opérations de virement avec soins CP4

Eléments de la compétence :

- Assurer le paiement pour le compte du client.
- Transférer les disponibilités des clients.
- Exécuter les ordres de virement.
- Assurer la compensation.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Exercices.
- Etude de cas.

A l'aide de :

- Calculatrice
- Micro – ordinateur

Critères généraux de performance :

- Exactitude des calculs.
- Fiabilité des chiffres.
- Maîtrise des opérations de virement.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de Description de la compétence

Enoncé de la compétence

- Contrôler les opérations effectuées . CP5

Eléments de la compétence :

- Vérifier les fiches de retrait et de dépôt avec les montants respectifs .
- Examiner le montant des opérations effectuées et le comparer avec le solde existant.
- Etablir l'arrêter de la journée comptable.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Exercices.
- Etude de cas.

A l'aide de :

- Calculatrice
- Logiciels appropriés.

Critères généraux de performance :

- Exactitude des calculs.
- Fiabilité des chiffres.
- Maîtrise des opérations bancaire.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de Description de la compétence

Enoncé de la compétence

- Amener les apprenants à pouvoir rédiger un texte, un compte rendu, un rapport en respectant les règles de base de la langue d'enseignement et d'appréhender les techniques de communication. CC1

Eléments de la compétence :

- Etablir un compte rendu , un rapport , un procès verbal
- Etudier des textes
- Appréhender les techniques de communication.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Jeux de rôle
- Simulation
- Etude de cas.

A l'aide de :

- Banque de données.

Critères généraux de performance :

- Qualité de la communication.
- Rédaction correcte.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de Description de la compétence

Enoncé de la compétence

- Permettre aux apprenants d'acquérir une culture juridique générale suffisante dans le domaine commercial et civil. CC2

Eléments de la compétence :

- Les personnes juridiques
- Les actes et les faits juridiques.
- Les actes de commerce
- Le fond de commerce
- Les sociétés commerciales.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Etude de cas

A l'aide de :

- Code civil
- Code de commerce

.**Critères généraux de performance :**

- Interprétation et application correcte des textes juridiques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de Description de la compétence

Enoncé de la compétence

- Initier les apprenants aux concepts de base de l'économie et aux principales caractéristiques de l'environnement économique dans lequel évolue la banque. CC3

Eléments de la compétence :

- Définir les agents économiques
- Définir les actes économiques
- Définir l'épargne.
- Présenter le circuit économique.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Etude de cas

A l'aide de :

- Schémas

.**Critères généraux de performance :**

- Définition correcte

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de Description de la compétence

Enoncé de la compétence

- Faire connaître la comptabilité et ses principes techniques élémentaires d'une part et d'autre part, amener les apprenants à lire et appréhender les documents élaborés par la comptabilité conformément au plan comptable bancaire. CC4

Eléments de la compétence :

- Le bilan
- Le TCR
- L'organisation comptable
- L'enregistrement comptable

Conditions de réalisation

A partir de :

- Exercices
- Cas pratiques

A l'aide de :

- micro-ordinateur
- calculatrice
- PCN

.**Critères généraux de performance :**

- Exactitude des calculs
- Fiabilité des chiffres

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de Description de la compétence

Enoncé de la compétence

- Qualifier les apprenants dans les opérations courantes qu'une banque est susceptible de proposer à sa clientèle. CC5

Eléments de la compétence :

- Définir la banque
- Identifier la clientèle de la banque.
- Identifier les opérations courantes de la banque.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Etude de cas.
- Exercices.

A l'aide de :

- Calculatrice.
- Micro-ordinateur.(Logiciels appropriés).

.**Critères généraux de performance :**

- Définition correcte
- Identification correcte
- Exactitude des calculs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de Description de la compétence

Enoncé de la compétence

- Utiliser couramment et efficacement l'outil informatique dans la réalisation des opérations bancaires.CC6

Eléments de la compétence :

- Décrire un Micro-ordinateur.
- Utiliser un logiciel de traitement de texte.
- Utiliser des logiciels de la spécialité.
- Notions sur l'internat

Conditions de réalisation

A partir de :

- Texte.
- Directives.
- Cas pratiques.

A l'aide de :

- Micro-ordinateur.
- Logiciels appropriés.

.**Critères généraux de performance :**

- Description correcte d'un Micro-ordinateur
- Utilisation correcte des logiciels .
- Faculté de recherche sur Internet.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de Description de la compétence

Enoncé de la compétence

- Définir l'organisation et les fonctions de l'entreprise. CC7

Eléments de la compétence :

- Définir et classifier les entreprises.
- Identifier les différentes structures de l'entreprise.
- Définir les différentes fonctions de l'entreprise.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Etude de cas.

A l'aide de :

- Supports d'information.

.**Critères généraux de performance :**

- Définition correcte des entreprises et de leurs fonctions.
- Identification correcte des structures de l'entreprise.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de Description de la compétence

Enoncé de la compétence

- Appliquer les calculs rapides. CC8

Eléments de la compétence :

- Calculer les opérations courantes.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Exercices d'application.

A l'aide de :

- Calculatrice
- Micro-ordinateur.

.**Critères généraux de performance :**

- Exactitude des calculs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de Description de la compétence

Enoncé de la compétence

- Identifier les différents documents commerciaux. CC9

Eléments de la compétence :

- Définir le commerce et le commerçant.
- Définir les documents de commande
- Définir les documents de livraison
- Définir les documents de paiement.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Documents commerciaux

A l'aide de :

- Supports d'information.

.**Critères généraux de performance :**

- Identification et définition correcte.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de Description de la compétence

Enoncé de la compétence

- Appliquer les conditions légales qui régissent la relation liant l'employeur à l'employé CC10

Eléments de la compétence :

- Le contrat de travail
- Exercice des droits.
- Les conventions collectives
- Cas de cessation de la relation de travail et obligation de l'employeur.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Exemples.

A l'aide de :

- Supports d'information.

.-**Critères généraux de performance :**

- Interprétation correcte des différentes dispositions légales.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de Description de la compétence

Enoncé de la compétence

- Maîtriser la terminologie bancaire en langue anglaise CC11

Eléments de la compétence :

- Appliquer les règles de grammaire et de conjugaison .
- Interpréter la documentation.

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Etude de cas.
- Simulation.

A l'aide de :

- Supports d'information.
- Modèles.

.**Critères généraux de performance :**

- Application correcte
- Interprétation correcte.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tableau de mise en relation des compétences Professionnelles et des compétences complémentaires.

CC / CP	CC1	CC2	CC3	CC4	CC5	CC6	CC7	CC8	CC9	CC10	CC11
CP1	**X**	**-**	**-**	**-**	**-**	**X**	**-**	**-**	**-**	**X**	**X**
CP2	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
CP3	**X**	**X**	**-**	**X**	**X**	**X**	**-**	**X**	**X**	**X**	**X**
CP4	**X**	**X**	**-**	**X**	**X**	**X**	**-**	**X**	**X**	**X**	**X**
CP5	**X**	**X**	**-**	**X**	**X**	**X**	**-**	**X**	**X**	**X**	**X**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر