



FEDEration for European Education
FÉDÉration Européenne des Ecoles

Bachelor européen

Banque et Assurance



Diplôme reconnu par l'ANACOFI
Association nationale des conseils financiers
France

www.fede.education
version 04/2026



UNESCO

GRECO

OBSERVATORY
ON HISTORY TEACHING
IN EUROPE



la francophonie

EFEE



EURASHE
European Association
of Higher Education



OING dotée du statut participatif auprès du Conseil de l'Europe - OING dotée du statut consultatif auprès de la Francophonie

OING dotée du statut de partenaire officiel de l'UNESCO et du CESNU

Registre de transparence de l'Union européenne - 313869925841-90

FEDE - La Voie Creuse 16 - 1202 - Genève - SUISSE - RC Genève : CHE-109.997.364



FEDEration for European Education

FÉDÉration Européenne des Ecoles

Fédération Européenne Des Écoles

Federation for European Education

La FEDE est une Organisation Internationale Non Gouvernementale (OING), institution supranationale, créée à Barcelone en 1963. Elle est dotée du statut participatif auprès du Conseil de l'Europe, du statut consultatif auprès de l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF), de l'UNESCO et du Conseil économique et social des Nations unies (CESNU). La FEDE est également membre de la Fédération européenne des employeurs de l'éducation (EFEE), de l'Association internationale des Universités (AIU) et de l'Association européenne des établissements de l'enseignement supérieur (EURASHE).

Elle fédère un réseau international de près de 500 établissements d'enseignement supérieur et professionnel, dans 40 pays et sur 4 continents, qui partagent un projet commun d'excellence académique, d'innovation pédagogique, de recherche scientifique et d'ouverture au monde. La FEDE propose plus de 170 référentiels accessibles en français et en anglais, et pour certains en plusieurs langues européennes (espagnol, allemand, italien, roumain, etc.), préparant les apprenants du Foundation Degree, Bachelor européen, Mastère européen, MBA européen, au DBA.

La FEDE rassemble un réseau international de plus de 300 000 personnes.

SOMMAIRE

PRESENTATION	5
Contexte	5
Objectifs et compétences	5
Perspectives d'emploi	6
Prérequis d'entrée en formation	6
Bibliographie indicative	6
Règlements des diplômes	7
Candidat en situation de handicap	7
Formation aux compétences linguistiques	7
Formation aux compétences citoyennes	8
UNITES CAPITALISABLES ET HORAIRES INDICATIFS	9
ARCHITECTURE DU DIPLOME FEDE	10
UC D31.1	12
La relation client en Banque et Assurance	12
A. Formation	12
B. Évaluation	18
C. Coefficient et ECTS	18
UC D31.2	19
Développement commercial et gestion des risques	19
A. Formation	19
B. Évaluation	31
C. Coefficient et ECTS	32
UC D32	33
Epreuve professionnelle de soutenance	33
A. Objectifs	33
B. Évaluation	33
C. Règles d'utilisation de l'IA générative dans la rédaction du rapport d'activité	36
D. Coefficient et ECTS	37
UC D33	38
Contrôle continu	38
A. Objectifs	38
B. Evaluations	38
C. Grilles de notation	41
D. Coefficient et ECTS	41
UC B31	43
Langue Vivante Européenne 1	43
A. Objectif	43
B. Formation	43
C. Ressources pédagogiques mises à la disposition des apprenants par la FEDE	44
D. Évaluation	44
E. Grilles d'évaluation	47
F. Coefficient et ECTS	47
UC A2	49
Le projet européen : culture et démocratie pour une citoyenneté en action	49
A. Objectifs	49

B.	Formation	49
C.	Ressources pédagogiques mises à la disposition des apprenants par la FEDE	52
D.	Évaluation	52
E.	Coefficient et ECTS	52
UC A3		53
	Le management interculturel et les ressources humaines	53
A.	Objectifs	53
B.	Formation	53
C.	Ressources pédagogiques mises à la disposition des apprenants par la FEDE	56
D.	Évaluation	56
E.	Coefficient et ECTS	56

LEXIQUE

UC : Unité Capitalisable

UE : Unité d'Enseignement

ECTS : Le terme ECTS signifie *European Credits Transfer System* en anglais, soit système européen de transfert et d'accumulation de crédits

CECRL : Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues

LV : Langue Vivante

PRESENTATION

Contexte

Le conseiller clientèle en banque et assurance évolue dans un secteur en pleine mutation, poussé par la digitalisation des offres et des services, la montée en autonomie des clients et l'essor des banques en ligne. Dans ce contexte, son rôle est de développer l'activité commerciale de son établissement en proposant des produits bancaires ou d'assurance personnalisés à haute valeur ajoutée, tout en gérant et développant son portefeuille clients composé de professionnels et de particuliers. Dans un cadre juridico-économique strict, il conseille, forme et accompagne ses clients dans la gestion et l'élaboration mesurée de leurs projets, en évalue les risques et veille au respect de leur conformité vis à vis des normes et des réglementations en vigueur.

Le Bachelor européen banque et assurance, orienté aussi bien vers le marché des professionnels que des particuliers, vise à développer des compétences techniques, commerciales, relationnelles et opérationnelles. Ainsi, ce diplôme est-il conçu pour former des experts capables de répondre avec réactivité et précision aux attentes d'une clientèle exigeante et avertie, en se montrant agiles et disponibles dans leurs missions de conseil et de fidélisation. Dans cette perspective, Le conseiller clientèle joue un rôle clé dans le fonctionnement de l'économie locale et nationale, en contribuant au dynamisme du marché de l'emploi, par le biais de la relation client et sa contribution à augmenter la rentabilité des établissements bancaires et d'assurance.

Activités visées

- Gestion de la relation client (particuliers et professionnels)
- Développement commercial
- Gestion des risques bancaires et assurantiels

Objectifs et compétences

- Proposer des solutions adaptées aux besoins des clients particuliers et professionnels en fonction de leur situation financière
- Développer et gérer un portefeuille clients
- Analyser le marché et la concurrence en identifiant les opportunités pour contribuer au développement de la stratégie commerciale de l'établissement
- Acquérir les compétences économiques et juridiques nécessaires à la vente de produits financiers
- Analyser les besoins des clients particuliers et professionnels et leur évolution pour proposer des offres, produits et services bancaires et assurantiels adaptés
- Apporter un conseil avisé en matière d'épargne, de financement, dans le respect des procédures et des contraintes d'un établissement financier
- Conseiller avec déontologie pour renforcer la satisfaction et la fidélisation client
- Être agile en mobilisant les outils digitaux pour accroître ses performances

Perspectives d'emploi

Détenir un Bachelor européen de la FEDE, c'est bénéficier de nouvelles opportunités et d'un réseau professionnel international.

Le Bachelor européen en *Banque et Assurance* prépare les futurs professionnels des écoles FEDE aux fonctions de :

- Chargé(e) d'affaires en assurances
- Chargé(e) de clientèle
- Chargé(e) de compte
- Chargé(e) de la relation client
- Conseiller(e) bancaire
- Conseiller(e) clientèle
- Conseiller(e) en assurances
- Conseiller(e) Financier
- Conseiller(e) en assurance vie
- Gestionnaire de crédit
- Gestionnaire de clientèle de particuliers
- Mandataire en opérations de banque
- Conseiller(e) en patrimoine : gère un portefeuille de clientèle haut de gamme, notamment en cabinet de courtage

Le conseiller en banque et assurance peut exercer son emploi dans :

- Les établissements de crédit (banques commerciales, coopératives et mutualistes)
- Les cabinets de courtage
- Les compagnies d'assurance

Prérequis d'entrée en formation

Le candidat doit être titulaire d'un diplôme ayant validé l'acquisition de 120 ECTS ou être titulaire d'une certification professionnelle de niveau 5 du CEC (Cadre Européen des Certifications) dans la spécialité.

Bibliographie indicative

- Arnaud Thauvron, *Gestion de patrimoine - 2018-2019: Stratégies juridiques*, Malakoff : Dunod
- Catherine Karyotis, Jean-Marc Béguin, Stéphane Dubreuille, *Aide-mémoire - Gestion de patrimoine*, Malakoff : Dunod, 2017
- Aurélien Giraud, *Pratique des techniques bancaires : banque et fiscalité du particulier*, Paris : Eyrolles, 2014
- Christophe Bourgeois, Christophe Duchesne, Marie-Hélène Manczyk, *Banque, conseiller de clientèle*, Malakoff : Foucher, 2014
- Anne Julien, Antoine Gautier, *Marketing de la banque et de l'assurance : Le digital au cœur de la relation*, Malakoff : Dunod, 2018
- Jean-Marc Tariant, *Guide pratique des relations banque-entreprise : optimiser, financer, sécuriser, négocier, comprendre*, Paris : Eyrolles : Éd. d'Organisation, 2011
- Sylvie Cieply, *Quel avenir pour la relation banque-entreprise ?* Caen : éditions ems, 2018
- Aurélien Giraud, *Pratique des produits bancaires : banque et fiscalité du particulier : techniques, conseils et astuces*, Paris : Eyrolles, 2014
- Françoise Ferré, *Fiscalité des entreprises et des particuliers : intégration fiscale*, Paris : Bréal, 2018
- Florent Deisting, Jean-Pierre Lahille, *Analyse financière*, Malakoff : Dunod, 2017

Règlements des diplômes

- [Règlement général des diplômes FEDE](#)
- [Règlement du Bachelor européen de la FEDE](#)

Candidat en situation de handicap

Pour garantir l'égalité des chances entre les candidats, les modalités d'évaluation sont, dans la mesure du possible, inclusives. Des aménagements aux conditions de passation des épreuves orales, écrites et pratiques des examens de CDE FEDE FRANCE, rendus nécessaires en raison d'un handicap ou d'un trouble de la santé invalidant, sont prévus.

En outre, si ces aménagements n'étaient pas suffisants, tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager, dans le respect du règlement des examens et des spécifications du référentiel, les modalités d'évaluation.

Formation et Intelligence artificielle (IA)

Consciente des enjeux et des transformations profondes induites par l'IA sur les méthodes pédagogiques, les compétences professionnelles et les métiers de demain, la FEDE encourage ses établissements membres à sensibiliser ses formateurs et apprenants à un usage raisonné et réfléchi de l'IA dans leurs pratiques éducatives et professionnelles.

La FEDE préconise que l'intégration de l'IA dans les parcours de formation s'inscrive dans une approche éthique et soit alignée avec les principes des grandes institutions internationales citées ci-dessous. La FEDE recommande notamment de s'appuyer sur les publications et cadres de référence suivants :

- [UNESCO, Référentiel de compétences en IA pour les apprenants, 2025](#)
- [UNESCO, Référentiel de compétences en IA pour les enseignants, 2025](#)
- [UNESCO, Orientations pour l'intelligence artificielle générative dans l'éducation et la recherche, 2024](#)
- [Commission européenne, Lignes directrices éthiques sur l'utilisation de l'intelligence artificielle \(IA\) et des données dans l'enseignement et l'apprentissage à l'intention des éducateurs, 2022](#)
- [Council of Europe, Artificial intelligence and education - A critical view through the lens of human rights, democracy and the rule of law, November 2022](#)

Les établissements membres sont invités à intégrer ces principes dans leur approche pédagogique et à favoriser une réflexion critique et constructive sur l'impact de l'IA à chaque étape du parcours d'apprentissage.

Formation aux compétences linguistiques

Depuis sa création, en 1963, la FEDE promeut une éducation qui associe développement des compétences professionnelles et citoyennes. Dans un monde caractérisé par la diversité des environnements de travail, la mobilité des parcours et l'intensification des échanges, la maîtrise des langues vivantes constitue un levier important d'insertion professionnelle et d'employabilité. Elle contribue également au développement de compétences interculturelles et à la capacité des diplômés à s'adapter à des contextes variés et à collaborer avec des interlocuteurs d'horizons culturels et linguistiques différents, y compris dans leur propre pays.

Conformément aux principes portés par le Conseil de l'Europe en faveur du multilinguisme et du dialogue interculturel, l'enseignement et l'évaluation d'une langue vivante européenne sont obligatoires dans les diplômes FEDE. Ces enseignements s'appuient sur le [Cadre européen commun de référence pour les langues \(CECR\)](#) et visent à développer des compétences de communication mobilisables dans des situations concrètes d'étude et de travail.

La FEDE inscrit par ailleurs ses dispositifs d'évaluation linguistique dans une démarche de qualité et d'amélioration continue en tant que membre associé de l'[Association Language Testers in Europe \(ALTE\)](#).

Formation aux compétences citoyennes

Les modules de Culture et citoyenneté européennes occupent une place centrale dans les diplômes européens FEDE. Ils traduisent la volonté d'associer l'acquisition de compétences professionnelles au développement de compétences citoyennes, afin de préparer les apprenants à exercer leurs responsabilités dans des sociétés démocratiques, interculturelles et confrontées à des défis économiques, sociaux et environnementaux majeurs.

Cette approche s'inscrit dans les travaux menés au niveau européen en matière de compétences citoyennes, auxquels la FEDE contribue notamment dans le cadre de son statut participatif auprès du Conseil de l'Europe, et s'aligne en particulier sur le [Cadre de référence des compétences pour une culture de la démocratie](#). Elle s'inscrit également dans les initiatives internationales liées à l'éducation au développement durable, en lien avec l'UNESCO, auprès de laquelle la FEDE dispose d'un statut consultatif et participe notamment au [Green Education Partnership](#).

Dans ce cadre, certaines unités d'enseignement sont obligatoires selon le niveau du diplôme : les programmes de Foundation Degree et de Bachelor intègrent des modules consacrés à la compréhension du projet européen, des institutions démocratiques et du dialogue interculturel, tandis que les Mastères incluent un enseignement dédié aux enjeux de la transition écologique et à la responsabilité des organisations face aux défis du développement durable.

Ces enseignements contribuent ainsi à former des apprenants capables d'exercer leurs responsabilités professionnelles avec discernement et d'agir comme citoyens dans des sociétés démocratiques, interculturelles et engagées dans la transition écologique.

UNITES CAPITALISABLES ET HORAIRES INDICATIFS

	Liste des unités capitalisables	Contenu	Horaires indicatifs en face à face pédagogique
Épreuves obligatoires	UE D UC D31.1	La relation client en Banque et Assurance	150 à 180 h
	UC D31.2	Développement commercial et gestion des risques	220 à 260 h
	UC D32	Mission professionnelle	12 semaines
	UC D33	Contrôle continu	-
	UE B UC B31*	Langue vivante européenne 1 <i>Utilisateur indépendant</i>	60 à 80 h
	UE A UC A2	Le projet européen : culture et démocratie pour une citoyenneté en action	20 à 25 h
	UC A3	Le management interculturel et les ressources humaines en Europe	20 à 25 h
Épreuves facultatives	UC B32*	Langue vivante 2 <i>Utilisateur indépendant</i>	
	UC B33*	Langue vivante 3 <i>Utilisateur indépendant</i>	

* Le référentiel d'examens est commun pour toutes les langues vivantes européennes.

Les apprenants ont la possibilité de choisir parmi les langues vivantes suivantes :

- Langue vivante 1 : Allemand, Anglais, Espagnol, Français, Italien, Portugais ;
- Langues vivantes 2 et 3 : Allemand, Anglais, Arabe, Chinois, Espagnol, Français, Italien, Portugais.

NB.1 Attention : les langues vivantes choisies par l'apprenant doivent être différentes de celle dans laquelle il passe les épreuves du domaine européen et du domaine professionnel. Exemple : si les épreuves européennes et professionnelles sont passées en français, les langues vivantes choisies ne peuvent pas comprendre le français.

NB.2 Attention : les horaires ci-dessus représentent les heures de face à face pédagogique préconisées (en présentiel ou en distanciel) et doivent être complétées par les heures de travail personnel de l'apprenant.

ARCHITECTURE DU DIPLOME FEDE

		Bachelor européen Banque et Assurance				Evaluations	
		Épreuves	U.C.	ECTS	Coeff.	Modalités	Durée
Épreuves obligatoires	D3 Expertise Professionnelle		D31.1	9	3	Épreuve professionnelle écrite	3h00
			D31.2	12	4	Épreuve professionnelle écrite	4h00
			D32	19	4	Soutenance professionnelle	30 min
			D33	2	2	Contrôle continu	
	B31 Langue Vivante Européenne 1		B31.1	6	2	Ecrit	1 h
			B31.2	6	2	Oral	40min
	A2 Le projet européen : culture et démocratie pour une citoyenneté en action		A2	3	1	QCM en ligne	40 min
	A3 Le management interculturel et les ressources humaines en Europe		A3	3	2	QCM en ligne	40 min
	Total			60	20		
Épreuves facultatives	B32 Langue Vivante 2		B32	6		Écrit + Oral	105 min
	B33 Langue Vivante 3		B33	6		Écrit + Oral	105 min

Pour les épreuves facultatives, seuls les points au-dessus de 10/20 sont comptabilisés et comptent double.

UE D | Expertise Professionnelle

UC D31.1

La relation client en Banque et Assurance

A. Formation

Le volume horaire recommandé de formation en face à face pédagogique est de 150 à 180 heures.

Contenu	Capacités attendues
La relation client dans un environnement omnicanal (150 à 180h)	
Objectifs pédagogiques globaux : ✓ Accueillir le client en établissant un climat de confiance pour garantir une relation client durable et de qualité ✓ Gérer efficacement les interactions et les demandes des clients en ciblant les canaux de communication appropriés pour offrir des conseils personnalisés et adaptés à leurs besoins (particuliers et professionnels) ✓ Elaborer les termes des contrats et traiter les litiges en respectant les normes et réglementations du secteur de la banque et de l'assurance ✓ Assurer la conformité et la gestion des procédures contentieuses en minimisant les risques pour l'établissement et les clients	
1. L'environnement bancaire et la relation clientèle • Système bancaire français au sein de l'Europe et du Monde - Présentation du contexte économique européen et de la place des banques au sein de cette économie : - o Les Banques Centrales - o Rôle du système bancaire dans l'économie - o Actualité sur la solidité financière des établissements et les répercussions sur l'économie - o Les normes Bâle II et Bâle III, opportunités et/ou contraintes - Description du marché bancaire : - o Etablissement de crédit - o Etablissement d'investissement - o Organisme de tutelle - o Organisme de contrôle - o Les risques spécifiques à l'activité bancaire - o Les sources de profits et la notion de PNB - Présentation des principaux acteurs économiques : - o Les ménages - o Les entreprises - o Les artisans, les professions libérales, - o Les associations	<i>Analyser le fonctionnement du système bancaire français, en identifiant les acteurs économiques clés et le rôle de chaque institution.</i> <i>Percevoir les changements de l'environnement et décliner la stratégie de l'établissement bancaire</i> <i>Appréhender les normes, les règles et la législation en vigueur appliquées au secteur bancaire</i> <i>Identifier les acteurs clefs économiques du marché des professionnels et particuliers</i>

○ L'état et les administrations publiques ○ Les autres banques ou institutions financières et d'assurance - Les opportunités professionnelles du système bancaire : ○ Back office ○ Middle office ○ Front office • Les services de base de la banque - L'entrée en relation - Les vérifications d'usages - Les risques de fraude, de blanchiment, ou de contournement des sanctions internationales - Les moyens de paiement : ○ Espèces ○ Chèques ○ Virement ○ Cartes de paiement ○ Prélèvement ○ Effets de commerce ○ Flux internationaux ○ Solutions de E-commerce - Le principe de domiciliation ○ Revenus ○ Charges ○ Intérêts pour la banque - Fonctionnement compte professionnel ○ Spécificité ○ Fonctionnement compte professionnel 2. L'environnement bancaire des particuliers et des professionnels • Introduction - Environnement juridique - Environnement fiscal - Environnement économique - Environnement financier • Le marché des professionnels - Les produits et services de la banque pour les professionnels - Le fonctionnement des personnes morales : ○ Les différentes formes juridiques ○ La création et la reprise de sociétés	<i>Repérer les opportunités professionnelles offertes par le système bancaire</i> <i>Appréhender les différents risques inhérents au secteur de la banque et de l'assurance</i> <i>Identifier les produits, les offres et les services essentiels proposés aux clients professionnels et particuliers, par un établissement bancaire ou d'assurance</i> <i>Maîtriser le principe de domiciliation bancaire pour les particuliers et les professionnels</i> <i>Connaître les spécificités de fonctionnement des comptes professionnels</i> <i>Appréhender l'écosystème financier et juridique du marché des professionnels et des particuliers et leurs impacts sur l'accompagnement des clients</i> <i>Analyser l'écosystème du marché des professionnels ainsi que leurs impacts sur l'accompagnement bancaire</i>
---	--

○ Les régimes d'imposition des entreprises et de leurs dirigeants ○ La cession d'entreprise et ses conséquences pour le patrimoine du chef d'entreprise - L'entrepreneur individuel ○ Généralité ○ Spécificité et statut EIRL - Difficulté de commercialisation de biens ou de services : ○ Débouchées commerciales, ○ Situation concurrentielle et évolution, ○ Évolution technologique et réglementaire - Les risques dans la gestion de l'entreprise : ○ Le gérant ○ Les investissements ○ La gestion du personnel - Les besoins et attentes des clients professionnels : ○ Financement des investissements et du fonds de roulement ○ Gestion de trésorerie ○ Protection contre les risques professionnels ○ Conseils en gestion et fiscalité • Le marché des particuliers - Les produits et services de la banque pour les particuliers - Les besoins et attentes des clients particuliers : ○ Gestion quotidienne des finances, ○ Financement des projets personnels ○ Sécurité financière et assurance ○ Épargne et investissement • L'impact de la digitalisation sur les services bancaires et assurantiels - L'essor du e-commerce et changement de comportement des consommateurs : ○ Services en ligne et mobiles ○ Open Banking ○ Big Data et IA ○ L'expérience client ○ RGPD - La FinTech et InsurTech : rôles, principes et fonctionnement, état des lieux	<i>Accompagner le chef d'entreprise dans son organisation patrimoniale tant sur le plan de l'entreprise et personnel</i> <i>Evaluer les risques pouvant interférer dans la relation commerciale avec un client professionnel</i> <i>Prendre en compte le facteur risque dans l'analyse financière d'un client professionnel pour accorder, renouveler ou dénoncer ses engagements, redéfinir ses besoins et lui proposer un accompagnement personnalisé</i> <i>Catégoriser les besoins et attentes des clients professionnels</i> <i>Analyser l'écosystème du marché des particuliers ainsi que leurs impacts sur l'accompagnement bancaire</i> <i>Catégoriser les besoins et attentes des clients particuliers</i> <i>Préciser l'impact de la digitalisation sur les services bancaires et assurantiels</i>
---	---

3. Les étapes de la relation client • L'approche Omni-canal - Les raisons du développement de l'omni-canal ○ Changement des habitudes de consommation ○ Évolutions technologiques ○ Optimisation des coûts fixes des banques - Présentation des principaux points de contact et les canaux de communication (portail en ligne, courriel, téléphone, réseaux sociaux, application mobile etc.) ○ Agence ○ Internet et réseaux sociaux ○ Application en ligne ○ Centre de relation téléphonique - Les évolutions récentes ○ le RDV dématérialisé ○ Utilisation des réseaux sociaux ○ Les agrégateurs • Préparation de l'entretien - Analyse de l'historique du dossier client (historique du compte, transactions, produits bancaires et assurantiels actuels) ○ Connaissance de son portefeuille client et de sa zone de chalandise ○ La connaissance client ○ Recherche dans les fichiers bancaires ○ Utilisation d'internet dans la connaissance client ○ La fiabilisation des bases de données - Les difficultés financières rencontrées par le client (dettes, problèmes de trésorerie etc.) • La conduite de l'entretien - L'accompagnement : quelques repères de méthode et d'organisation - Accueil et présentation - La grille d'entretien - L'écoute active • La découverte des besoins et identification des priorités clients	<i>Expliquer l'essor des agences en ligne, les enjeux et les opportunités de développement</i> <i>Intégrer les enjeux de l'approche omni-canal pour développer une relation client privilégiée</i> <i>Comprendre l'importance de l'approche « multicanal » dans le développement du PNB et la réduction des coûts</i> <i>Proposer différents canaux de communication à sa clientèle, en tenant compte des situations de handicap, afin de faciliter la relation et les échanges</i> <i>Procéder à l'entretien personnalisé du client en distanciel ou en présentiel, en s'appuyant sur l'analyse approfondie de l'historique de son dossier et de tout élément transmis en amont</i> <i>Accompagner le client en s'appuyant sur une analyse de sa situation personnelle, professionnelle et fiscale, afin de répondre aux difficultés rencontrées</i> <i>Maîtriser les techniques d'accueil en adoptant un langage inclusif et une posture adaptée au profil client</i> <i>Elaborer une grille d'entretien en s'appuyant sur les éléments de la base de données clients</i>
--	---

- Constitution et valorisation du patrimoine - Optimiser sa fiscalité - Préparation de la retraite - Transmettre son patrimoine - Projet immobilier - Financement de biens de consommation y compris les véhicules - Protection des biens et des personnes • Présentation des solutions et conclusion de la vente et de l'entretien - Reformulation - Hiérarchisation des solutions - Aides à la vente - Recueillir l'engagement client - Les obligations réglementaires - Mise à jour des bases de données - Organisation du prochain contact 4. Le développement de la clientèle • La gestion de la relation client - Les outils appliqués au secteur bancaire et financier - Les outils appliqués au secteur assurance - Les outils appliqués au secteur immobilier • La base de données CRM - Collecte des données, personnelles, financières, comportement d'achat, etc. - Intégration des données (mise à jour, automatisation, etc.) - Analyse des données (segmentation de la clientèle, analyse des comportements et profilage des clients) - Les offres personnalisées et les campagnes ciblées - Vérification de la qualité des données (mise, à jour, respect des règles RGPD, etc.) - Suivi et ajustement (mesure de l'efficacité des offres via des indicateurs clés KPIs). • Le service après-vente personnalisé - Les étapes du SAV (revue de transactions, bilan périodique, etc.)	<i>Répondre à la demande du client en matière de gestion de compte, de produits bancaires ou d'assurance</i> <i>Détecter de potentiels besoins complémentaires, notamment en cas de situation de handicap</i> <i>Assurer la gestion courante du client et optimiser sa trésorerie</i> <i>Promouvoir les services bancaires en cohérence avec le besoin du client, en valorisant les avantages de chaque solution et en réalisant des démonstrations</i> <i>Combiner, synthétiser et confronter les différentes informations afin de formuler une conclusion</i> <i>Développer l'autonomie du client dans l'utilisation des services numériques mis à sa disposition</i> <i>Elaborer et conduire des actions de développement interne et externe d'un portefeuille client</i> <i>Alimenter la base client en privilégiant les solutions en fonction des résultats attendus</i> <i>Gérer les bases de données client en implémentant régulièrement les données utiles au traçage de la situation du client dans le logiciel CRM de l'établissement</i> <i>Analyser les comportements d'achats de ses clients professionnels et particuliers, afin de définir le profil client et construire des offres personnalisées</i> <i>Fidéliser un client, organiser son activité sur du long terme avec des résultats commerciaux</i>
--	--

- Evaluation et optimisation des réserves financières du client (épargne, placement etc.) - Les mesures préventives (éducation des enfants, retraite, etc.) - La gestion et la protection contre les risques financiers - La communication proactive (alertes, rappels, rendez-vous réguliers, etc.) - La personnalisation du service et la réactivité de réponse - Le recueil des feedbacks client et le réajustement des services proposés • Les processus de traitement des litiges et des anomalies - Les litiges et opérations en anomalies (comptes débiteurs, nombre de jour de débit, etc.) - Les outils de surveillance pour détecter les anomalies dans les comptes (soldes négatifs, opérations inhabituelles, etc.) : TMS, BAS, FMS, RMT, KRI, AI-Based Fraud Detection Systems, etc. - L'analyse de situation (revue des comptes, montants, dates, transactions particulières, etc.) - Les procédures contentieuses (investigation, recherche de preuves, évaluation de la réclamation, etc.) - Les propositions de solutions (négociation, arbitrage, compensation, réparation, remboursement, etc.) - Le suivi et la clôture de la réclamation (suivi et mesure de la satisfaction client post-litige) • Pratiques déontologiques en conseil bancaire et assurantiel - Les principes de déontologie dans la relation client - Les obligations légales des conseillers - Gestion des conflits d'intérêts et stratégies : politiques internes, communication transparente, documentation et signalement - La déontologie et les pratiques de vente • Les conseils en droit de remboursement et de garantie	<i>Réaliser un service après-vente personnalisé avec un suivi régulier des opérations et réserves financières du client</i> <i>Mettre en œuvre les mesures nécessaires afin de préserver les intérêts du client et de l'établissement</i> <i>Identifier les pistes d'accroissement de la base de clientèle en privilégiant les solutions en fonction des résultats attendus</i> <i>Traiter les litiges et les opérations en anomalie en appliquant les procédures contentieuses, afin de résoudre rapidement les problématiques client</i> <i>Mobiliser les outils de surveillance appropriés pour détecter les anomalies</i> <i>Gérer efficacement le suivi du dossier client, afin de prévenir toutes situations litigieuses</i> <i>Maîtriser les politiques et procédures internes à l'établissement pour déterminer la solution la plus adaptée</i> <i>Appliquer les principes déontologiques dans sa relation avec le client</i> <i>Informar les clients des éventuels conflits d'intérêt et des mesures prises pour les gérer</i> <i>Enregistrer et signaler toute opération suspecte à sa hiérarchie</i>
---	---

- Les options de remboursement ou de restructuration (plan de remboursement échelonné, report de paiement, restructuration de la dette, renégociation des conditions de prêt, réduction des intérêts, etc.) - Les procédures de prévention des litiges (clause de médiation dans les contrats, arbitrage, etc.) - Le conseil juridique externe - Le suivi et l'assistance du client en continu	<i>Apporter des conseils avisés au client en matière de droit, de remboursement ou de garanties, en tenant compte de son niveau d'information</i> <i>Collaborer avec le service juridique interne ou externe de l'établissement</i> <i>Effectuer le suivi et l'accompagnement régulier du client afin de prévenir de toute forme de litiges</i>
---	--

B. Évaluation

Forme de l'épreuve : Étude de cas

Durée : 3 heures

Barème : 120 points

A partir d'un cas client (professionnel ou particulier) conçu à l'aide de données réelles ou reconstituées, l'apprenant doit résoudre différentes situations afin de valider les compétences en gestion de la relation client.

L'apprenant doit décrire notamment le processus de service après-vente et le processus de traitement des anomalies. Il doit également proposer une note d'information à destination des clients particuliers et/ou professionnels permettant de dresser des recommandations en matière de droit bancaire et de droit des assurances.

Au-delà du contrôle de connaissances, cette épreuve doit mettre en évidence les qualités d'analyse et de synthèse de l'apprenant, le réalisme et la cohérence de ses propositions et permettre de vérifier ses qualités de communication professionnelle.

De nature synthétique, l'étude de cas qui a pour objet la gestion de clientèle de particuliers et de professionnels, fait appel aux techniques commerciales de la banque et des assurances, utilise les outils de gestion, peut mobiliser toutes les connaissances précédemment acquises par l'apprenant relevant de la relation clientèle (particuliers et professionnels) dans l'environnement bancaire et assurantiel.

L'utilisation de la calculatrice est autorisée.

C. Coefficient et ECTS

Ce module vaut coefficient 3 et permet de capitaliser 9 ECTS.

UC D31.2

Développement commercial et gestion des risques

A. Formation

Le volume horaire recommandé de formation en face à face pédagogique est de 220 à 260 heures.

Approches de vente personnalisée des services bancaires et assurantiels (150 à 180h)	
Objectifs pédagogiques globaux : ✓ Recenser les opportunités de développement du marché pour optimiser la stratégie commerciale en réalisant des études de marché et une veille concurrentielle ✓ Communiquer efficacement les résultats de ses activités commerciales à son responsable, en utilisant des outils et des techniques de reporting appropriés ✓ Analyser de manière précise et approfondie la situation financière et les besoins spécifiques des prospects ✓ Proposer des solutions bancaires et d'assurance adaptées aux besoins et aux attentes des clients, en tenant compte de leur profil et de leurs objectifs ✓ Maîtriser les techniques de négociation et la formalisation des contrats, en veillant au respect des réglementations en vigueur et aux politiques internes de l'établissement afin d'accroître la vente des offres ✓ Effectuer des contrôles réguliers et précis des comptes bancaires des clients, en s'assurant de la conformité et de la bonne gestion des fonds ✓ Monter des dossiers de financement complets en respectant les procédures et les critères d'éligibilité ✓ Fournir des conseils avisés en gestion de patrimoine, en tenant compte des objectifs à long terme et de la situation fiscale des clients particuliers et professionnels	
1. Veille concurrentielle et contribution à la stratégie commerciale • Introduction - La veille concurrentielle, ses enjeux et objectifs : tendances du marché, offres des concurrents, nouveaux produits lancés sur le marché, connaissance du tissu économique local et du territoire, etc. - Méthodologie générale de mise en œuvre d'une veille et son plan de veille • Les études de marché qualitatives et quantitatives - Objectifs et utilisation - Méthode et analyse des données qualitatives	<i>Contribuer à la définition de la stratégie commerciale en s'appuyant sur une veille concurrentielle, sa connaissance du tissu local et une analyse de la force de vente de son agence</i> <i>Maîtriser le processus et les étapes de la veille concurrentielle</i> <i>Définir toutes les étapes de l'étude de marché en fonction de son objectif</i>

- Méthode et analyse des données quantitatives - Les différents outils d'analyse : - o Les outils d'analyse statistique des données - o Les outils d'analyse de contenus - o Les outils d'analyse des réseaux sociaux - o Les outils d'enquêtes et de sondages - o Les outils de Data Mining - o Les outils de gestion de données - o Les outils de gestion CRM - Analyse SWOT et benchmark • Segmentation de la clientèle et création des personas - Comment segmenter ? - Les objectifs et les critères de la segmentation (variables descriptives, variables attitudinales et comportementales) - o Macro-segmentation - o Micro-segmentation - Recueil et analyse des données clients (CRM) : - o ABC croisé - o RFM - Segmentation et modélisation de la clientèle cible selon des critères : - o Segmentation démographique - o Segmentation géographique - o Segmentation comportementale - o Segmentation par besoin ou usage - o Segmentation basée sur la valeur - o Segmentation psychographique - Le processus de création de personas - La cartographie des produits bancaires et assurantiels en fonction de la cible • Les phases d'analyse et l'interprétation des données - Analyse de la force de vente de l'agence (chiffres de ventes, taux de conversion, ressource matériels et immatériels disponibles, etc.) - Analyse de l'expérience client (feedbacks, enquête de satisfaction, indicateurs KPIs) - Analyse de la concurrence directe et indirecte	<i>Réaliser une analyse SWOT et un Benchmark de sa zone de chalandise</i> <i>Réaliser une étude de marché permettant d'orienter une stratégie de prospection</i> <i>Segmenter la clientèle à partir de critères pertinents, afin d'aligner la stratégie commerciale de l'établissement avec les besoins des différents segments</i> <i>Analyser les données clients en utilisant des outils adaptés pour identifier les comportements et les préférences des clients</i> <i>Maîtriser les méthodes de la segmentation</i> <i>Segmenter la clientèle en appliquant des critères démographiques, géographiques, comportementaux, par besoin ou usage, psychographiques etc.</i> <i>Créer des personas détaillés correspondants aux segments de clientèle identifiés</i> <i>Elaborer une cartographie des produits bancaires et assurantiels en fonction de la clientèle cible</i> <i>Analyser la force de vente de l'agence en fonction de ses chiffres de ventes, son taux de conversion et ses ressources matérielles et immatérielles disponibles</i> <i>Procéder à une analyse de l'expérience client en collectant les feedbacks et en élaborant des indicateurs KPIs, tirés d'enquêtes de satisfaction</i>
---	--

• Le plan d'action commercial - La raison d'être d'un plan d'action et ses enjeux - Les étapes clefs d'un plan d'action et les éléments indispensables - Analyse des objectifs commerciaux • Mesure de la performance et évaluation des résultats 2. Prospection du marché et développement du portefeuille client • Le respect de la réglementation - Le démarchage - La vente à distance - Les informations précontractuelles • Les canaux digitaux - Les plateformes sociales pour clients professionnels et particuliers (LinkedIn, Facebook, Instagram etc.) - Le partage de contenu digital ciblé pour la mise en valeur des produits bancaires ou assurantiels de l'agence • Les techniques de prospection - Le principe de recommandation (parrainage, création d'événements, avantages fidélité etc.) - Les actions de prospections directement en agence ou en entreprise - Le suivi et la conversion des prospects en clients (mis à jour CRM) - Prospects spontanés ○ Opportunités ○ Risques - Les apporteurs d'affaires ○ Opportunités ○ Risques - Les prescripteurs ○ Opportunités ○ Risques 3. Les réponses aux principaux besoins des clients professionnels • Le financement du cycle d'exploitation et le financement des investissements - Le plan de trésorerie et l'analyse des flux ○ A partir des éléments comptables ○ A partir de relevés de comptes	<i>Recenser les opportunités de développement de marché et concevoir un plan d'action commercial efficace auprès des cibles identifiées</i> <i>Interpréter les étapes et les éléments clés du plan d'action commercial</i> <i>Analyser les objectifs commerciaux pour déterminer les actions à entreprendre en phase avec la stratégie commerciale de l'établissement</i> <i>Mesurer la performance des actions commerciales en utilisant des indicateurs clés de performance (KPI) pertinents</i> <i>Capter de nouveaux prospects (particuliers et professionnels) afin d'accroître le volume de son portefeuille client</i> <i>Prospecter son marché en réalisant des actions spécifiques sur les réseaux sociaux</i> <i>Sélectionner les canaux digitaux adaptés aux personas pour proposer des offres et des services personnalisés</i> <i>Maîtriser les différentes techniques de prospection, notamment celui du principe de recommandation</i> <i>Adopter une approche globale du client pour identifier les types de risques dans la gestion des engagements</i> <i>Déterminer la nécessité et la faisabilité de faire appel à des prestataires externes pour cibler de nouveaux prospects</i>
---	--

- Les concours liés au cycle d'exploitation - o Facilité de caisse - o Crédit court terme - o Découvert autorisé - o Découvert non autorisé et droit à tirage - Les concours adossés au poste clients - o L'escompte - o Le Dailly - o L'affacturage - Définition de la notion d'investissement - o Le retour sur investissement - o Le facteur temps - o Le taux interne de rentabilité - Les concours spécifiques en fonction du type d'investissement - o Le financement classique - o Le crédit-bail mobilier et immobilier - o La location longue durée - o les engagements internationaux - Les garanties - o Les contres-garanties - o Les cautions personnelles - o Les suretés réelles - La vie des engagements - o La mise en place - o Le renouvellement - o La révision des engagements - o La dénonciation - o Le soutien abusif • L'analyse financière - Mécanismes fondamentaux de la comptabilité - o Les principales règles comptables - o Les différentes liasses fiscales - Le Bilan - o Emplois - o Ressources - Le compte de résultats - o Produits - o Charges - o Marge brute d'autofinancement - Soldes intermédiaires de gestion - o La valeur ajoutée - o La marge - Les principaux ratios d'aide à la décision - o Fonds de roulement - o Besoin en fonds de roulement - o Trésorerie	<i>Connaitre les différentes solutions que la banque peut proposer en fonction du besoin et de la situation financière du client professionnel</i> <i>Étudier les dossiers de crédit, de rentabilité ou de placement, en utilisant les logiciels de simulation et outils digitaux appropriés</i> <i>Utiliser des techniques de financement telles que l'escompte, le Dailly, et l'affacturage pour optimiser la trésorerie des clients</i> <i>Définir les investissements en évaluant le retour sur investissement, le facteur temps, et le taux interne de rentabilité pour prendre des décisions financières éclairées</i> <i>Sélectionner des solutions de financement adaptées en fonction du type d'investissement choisi par le client professionnel</i> <i>Évaluer les garanties appropriées, incluant les contres-garanties, les cautions personnelles, et les sûretés réelles pour sécuriser les investissements du client.</i> <i>Maîtriser la notion d'engagement dans la durée</i> <i>Clarifier avec le client les implications de ses engagements financiers, afin de lui permettre de prendre des décisions éclairées</i> <i>Appliquer les principales règles comptables et préparer les différentes liasses fiscales, pour assurer la conformité des états financiers de l'entreprise</i> <i>Déchiffrer un bilan et un compte de résultat</i> <i>Exploiter les soldes intermédiaires de gestion</i>
--	---

○ Ratio d'endettement - La synthèse ○ Constat d'une situation ○ Analyse d'une évolution ○ Perspective d'évolution • La gestion des excédents de trésorerie - Les placements à court terme ○ Sicav monétaire ○ Compte à terme court terme. - Les placements à moyen et long terme ○ Compte à terme ○ Certificat de dépôt ○ L'épargne financière ○ Les solutions de placement immobilier • Les assurances et l'épargne salariale - Les assurances réservées aux professionnels : principes de bases - La protection du dirigeant ○ Les assurances responsabilité civile personnelle ○ L'assurance perte d'emploi du dirigeant ○ Les contrats de prévoyance pour les travailleurs non-salariés - La protection des engagements ○ L'assurance emprunteur - La protection de l'activité ○ Les contrats Homme clé ○ Les contrats Frais généraux - Les contrats d'assurance des biens ○ L'assurance des moyens de paiement ○ L'assurance immobilière ○ L'assurance flotte de véhicule à moteur - Les solutions d'épargne salariales ○ Intérêts pour l'entreprise ○ Intérêts pour les salariés ○ Fonctionnement générale et présentation de quelques supports (exemple : PERCO, PEE...) 4. Les engagements et solutions de financements des particuliers • Constitution et valorisation du patrimoine, préparation de la retraite, et fiscalité des revenus du patrimoine - Introduction :	<i>Procéder à une analyse financière complète afin de faciliter la prise de décision</i> <i>Présenter les aspects positifs et les points de vigilance résultant de l'analyse financière complète de la situation du client et ses perspectives d'évolution</i> <i>Optimiser le rendement des excédents de trésorerie de son client, en le conseillant sur un choix de placements à court, moyen ou long terme</i> <i>Comprendre les notions essentielles qui dirigent le choix de la solution</i> <i>Gérer les assurances réservées aux professionnels en appliquant les principes de base, afin d'assurer la protection du dirigeant à travers des polices d'assurance adéquats</i> <i>Connaître les fondamentaux de la transmission de patrimoine</i> <i>Proposer une organisation patrimoniale complète</i> <i>Apporter un conseil spécialisé en gestion de patrimoine en présentant les différents supports, leur fiscalité et en orientant le client vers le support le plus adapté à sa situation</i> <i>Présenter les avantages des solutions de placements en assurance vie (selon les pays) en matière successorale, leurs enjeux et limites</i> <i>Présenter les avantages pour l'entreprise et les salariés des solutions d'épargne salariale, leur fonctionnement général et les différents supports disponibles</i>
---	--

○ Les objectifs de placement ○ Appétence aux risques ○ Notion de diversification ○ L'horizon de placement ○ Les obligations réglementaires dans le conseil en investissement - L'épargne court terme ○ Le marché monétaire ○ Livret, compte à terme court terme ○ L'épargne réglementée selon les pays - L'épargne moyen/long terme ○ L'épargne à terme ○ L'épargne financière ○ Les placements immobiliers « papiers » ○ L'assurance vie - Synthèse des impacts fiscaux de ces solutions de placements. ○ Au cours de vie placement ○ A la sortie (en capital ou en rente) • Transmission de patrimoine & prévoyance décès - Contexte ○ Les régimes matrimoniaux ○ La dévolution successorale ○ Les libéralités possibles - L'assurance vie et la transmission ○ La fiscalité successorale de l'assurance vie ○ La notion de clause bénéficiaire - Evolution de la société en matière successorale ○ Démographique ○ Enjeux sur la consommation - L'assurance décès ○ Les intérêts patrimoniaux des assurances de personnes ○ Les contrats de temporaire décès ○ Les protections des accidents de la vie ○ Les assurances emprunteurs • L'assurance des biens - L'assurance des moyens de paiement ○ Contexte ○ Prise en charge réglementaire ○ Intérêt de l'assurance complémentaire	<i>Guider les clients dans la constitution et la valorisation de leur patrimoine en prenant en compte leurs objectifs de placement, leur appétence aux risques et les obligations réglementaires</i> <i>Proposer des solutions d'épargne à court terme ainsi que des options moyen/long terme, telles que l'épargne financière, les placements immobiliers "papiers" et l'assurance vie</i> <i>Connaitre le fonctionnement des prévoyances</i> <i>Calculer le montant nécessaire à proposer à un client</i> <i>Comprendre l'intérêt des assurances dans la conception d'un patrimoine et des besoins d'un client</i> <i>Assurer une gestion efficace de la transmission de patrimoine et de la prévoyance décès en examinant le contexte juridique incluant les régimes matrimoniaux, la dévolution successorale, et les libéralités possibles</i> <i>Evaluer l'impact de l'assurance vie sur la transmission en considérant la fiscalité successorale et la clause bénéficiaire</i> <i>Appréhender l'évolution sociétale en matière successorale en tenant compte des aspects démographiques et des enjeux sur la consommation</i> <i>Proposer des solutions d'assurance décès, en mettant en lumière les intérêts patrimoniaux des assurances de personnes, les contrats de temporaire décès, les protections des accidents de la vie, et les assurances emprunteurs.</i>
---	--

- L'assurance habitation - o Propriétaire occupant - o Locataire - o Propriétaire non occupant - L'assurance des véhicules à moteurs - o Automobile - o Bateaux - o Avions et autres - L'assurance Dommage Ouvrage - o Contexte - o Avantage - o Inconvénient • L'analyse de solvabilité - L'encadrement légal - o La protection du consommateur - o Les différentes mesures existantes (France) - o Formalisation contractuelle - Les différents indicateurs - o Ratio d'endettement - o Reste à vivre - o Fonctionnement des comptes - o Niveau d'épargne • Les engagements « court » et « moyen » terme - Les engagements court terme - o Le découvert - o La facilité de caisse - o Les débits non autorisés - Les engagements moyen terme - o Les prêts personnels - o Les prêts travaux - o Les crédits revolving - o Les leasings - o Les garanties à premières demandes • Les crédits « long » terme - Les prêts immobiliers - o A taux fixes - o A taux variables - o Notion de modularité - o Focus sur la renégociation - Les prêts de restructuration - o Contexte - o Principe de fonctionnement de ces financements - o Rémunération du risque - Les garanties reçues par les banques	<i>Gérer efficacement l'assurance des biens en prenant en compte en considérant le contexte, les réglementations, et les besoins spécifiques des assurés.</i> <i>Identifier les indicateurs permettant à un établissement de prendre la décision d'accorder ou non un financement, tout en respectant les contraintes légales de protection de l'emprunteur</i> <i>Présenter les différentes possibilités de concours bancaire accessibles à la clientèle de particuliers</i> <i>Monter un dossier de crédit après avoir vérifié l'éligibilité du client, recensé les informations sur les formulaires de demande</i> <i>Procéder à l'enregistrement des pièces justificatives, afin de répondre au besoin de financement du client</i>
---	--

○ Les suretés immobilières ○ Les suretés mobilières ○ Les suretés personnelles 5. Le conseil en gestion de patrimoine et les supports adaptés • Les supports d'investissements - L'assurance-vie - Le PEA (Plan d'Epargne en Action) - L'investissement immobilier - Les produits de défiscalisation - Le PER (Plan d'Epargne Retraite) - La gestion sous mandat 6. Etude des dossiers clients et simulation • Analyse et collecte des données client (revenus, dépenses, actifs et passifs) - Types de données clients : ○ Patrimoniales ○ Personnelles ○ Financières - La modélisation et la simulation ○ Les outils de simulation et d'analyse financière (Excel, Matlab, Python, R, Bloomberg Terminal, Palisade @Risk, Oracle Crystal Ball etc.) ○ Les modèles financiers, les hypothèses et les scénarios. ○ Les outils de simulation de prêt, d'investissement et de placement (Les fonctions Excel PMT, IRR et NPV, les plateformes de courtage en ligne, les logiciels Quicken, Mint, YNAB etc.) - Analyse de la rentabilité et du risque : rendement du marché, taux d'intérêt, conjoncture économique, etc. • Prise de décision et retours personnalisés - Le processus de décision : ○ Évaluation des scénarios et alternatives ○ Prise de décision basée sur l'analyse des données ○ Suivi et évaluation des décisions prises - Présentation claire des résultats au client (rapport, avantages, inconvénients, risques, opportunités, etc.)	<i>S'approprier le fonctionnement d'un prêt immobilier</i> <i>Calculer un échéancier</i> <i>Définir de la pertinence ou non d'une renégociation ou d'un rachat de crédit</i> <i>Apporter un conseil spécialisé en gestion de patrimoine en présentant les différents supports, leur fiscalité et en orientant le client vers le support le plus adapté à sa situation</i> <i>Accompagner le projet de création et de développement des clients en matière d'investissement immobilier, d'optimisation fiscale, de placement ou de préparation à la retraite</i> <i>Utiliser efficacement les outils de simulation et d'analyse financière pour développer des modèles financiers</i> <i>Explorer différentes hypothèses et scénarios pour évaluer la rentabilité et le risque</i>
---	--

- Les conseils personnalisés et recommandations des meilleures options de rendement et de minimisation des risques - Suivi de l'évolution financière du client et réajustement potentiel des décisions	<i>Fournir des conseils personnalisés et des recommandations sur les meilleures options de rendement et de minimisation des risques</i>
7. Suivi d'activité et reporting commercial • Collecte et gestion des données commerciales - La base CRM et la collecte des données client - Le reporting commercial ○ Les objectifs et enjeux ○ Les rapports commerciaux de suivi des performances de l'agence, ○ Les indicateurs clés de performance (KPI) (nombre de nouveaux clients acquis, les ventes réalisées, etc.) ○ Les tableaux de bord interactifs - Les obligations de reporting : ACPR • Optimiser la performance de l'établissement bancaire et assurantiel - La présentation des données (tendances, opportunités, défis etc.) et des segments clients les plus rentables - Feedback : le partage des informations avec la direction et le service commercial : rapports, réunions de point d'étape, etc. - La mise en place d'actions commerciales ciblées à partir des données recueillies - La surveillance des performances des actions commerciales - Le réajustement stratégique pour optimiser la performance 8. La conduite d'une négociation commerciale - Les techniques de négociation ○ Les techniques de communication ○ Les techniques de questionnement ○ Le système d'information du client, canaux et services ○ Les stratégies de fidélisation ○ L'écoute proactive et la relation de confiance	<i>Assurer un suivi de l'évolution financière du client avec la possibilité d'ajuster les décisions en conséquence</i> <i>Définir son processus de reporting commercial pour assurer un suivi de l'activité (quotidiens, hebdomadaires, mensuels, trimestriels)</i> <i>Tracer son activité en alimentant la base de données clients</i> <i>Contribuer à la définition de la stratégie commerciale à partir des données collectées sur la clientèle cible</i> <i>Permettre à sa direction d'accéder aux informations pertinentes à la définition de la stratégie commerciale pour identifier les actions complémentaires à entreprendre pour l'optimisation de la performance de l'établissement</i> <i>Suivre les performances des actions commerciales entreprises afin de procéder aux réajustements nécessaires</i>

- Analyse des besoins spécifiques du client : situation financière, objectifs et préoccupations - Les produits d'assurance, de prévoyance et d'épargne (caractéristiques, avantages et conditions) - La valorisation et la personnalisation de l'offre et des produits - La gestion des objections et la rassurance - Les outils d'aide à la décision (SIB, CRM, ACB, Delphi, etc.) - La clôture de la vente et le SAV	<i>Conduire une négociation commerciale en face à face ou à distance, en valorisant les produits d'assurance, de prévoyance et les solutions d'épargne</i> <i>Présenter les avantages de chaque produit, afin de vendre ceux à haute valeur ajoutée</i> <i>Répondre aux attentes de conseil et de proximité des clients, afin de développer la fidélisation du client</i> <i>Développer différents scénarios en situation systémique touchant à plusieurs domaines</i>
Le portefeuille client et la prévention des risques bancaires (70 à 80 heures)	
Objectifs pédagogiques globaux : ✓ Procéder au diagnostic du profil risque client en mobilisant les méthodes et les outils nécessaires afin de recommander des produits et services appropriés ✓ Maîtriser les normes et réglementations essentielles dans le secteur de la banque et de l'assurance, telles que le RGPD, MIF2, IPID, ainsi que les exigences en matière de lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent afin d'assurer la conformité et la protection des données des clients ✓ Mettre en œuvre des mesures de prévention efficaces en matière de cybersécurité afin de protéger les informations sensibles des clients et les données confidentielles de l'entreprise contre les cybermenaces et les attaques informatiques ✓ Réaliser une veille stratégique sur le secteur de la banque et de l'assurance, en surveillant les tendances du marché, les évolutions réglementaires, les innovations technologiques, ainsi que les actions des concurrents afin de maintenir une position concurrentielle et d'anticiper les opportunités et les menaces	
1. La politique de prévention des risques - Définition des concepts clés et enjeux : risque, identification des risques, gestion des risques, appétence pour le risque, évaluation des risques, contrôle et surveillance des risques, évolution des risques, etc. - Les principales typologies de risques : risque de crédit, de marché, risques internes (erreurs, systèmes défaillants, fraudes, pannes etc.), manque ou	<i>Assimiler la notion de processus de gestion des risques</i> <i>Intégrer la politique de prévention des risques en comprenant ses concepts clés et ses enjeux afin de formaliser un processus de gestion des risques</i>

insuffisance de liquidité, risque de taux d'intérêt, de change, réglementaire etc. - Les systèmes de gestion des risques (MetricStream, RiskWatch) 2. Le processus d'évaluation du profil-risque client - La collecte des informations client (questionnaires de profilage, entretiens etc.) : - o Méthodes qualitatives - o Méthodes quantitatives - Les niveaux de risques à travers les objectifs clients : - o Les objectifs financiers du client à court, moyen et long terme (retraite, épargne, achat immobilier, etc.). - o Les objectifs d'investissement du client (horizon de placement, besoin de rendement etc.) - o La capacité de risque du client (stabilité des revenus, taux d'endettement, liquidité disponible) - Les techniques d'identification et d'évaluation des risques avec des outils prédictifs et IA - o Les modèles de scoring de crédit - o L'analyse des transactions (activités suspectes, fraudes, blanchiment d'argent etc.) - o L'analyse des interactions du clients avec la banque (nombre de visites en agence, appels téléphoniques etc.) - o L'analyse des réseaux sociaux avec l'IA sur la réputation de la banque - Définition du profil-risque du client : conservateur, modéré, dynamique - Les stratégies d'investissement adaptées au profil-risque du client - o Les placements financiers (actions, fonds etc.) et les placements boursiers (actions en bourse etc.) - o Les contrats d'assurance-vie 3. Les normes et les réglementations en vigueur - La mise en garde et la prévention des risques (signature de documents, surveillance continue, plans de	<i>Cerner les principales typologies de risques incluant le risque de crédit, de marché, les risques internes, le manque de liquidité, le risque de taux d'intérêt, etc.</i> <i>Définir le profil risque du client particulier et professionnel en s'appuyant sur une analyse de sa situation à partir de méthodes qualitatives et quantitatives</i> <i>Mettre en œuvre un processus d'évaluation de l'appétence au risque du client particulier et professionnel dans le cadre de son projet de placement financier, boursier ou d'assurance-vie</i> <i>Déterminer la capacité de risque du client en vérifiant son niveau de revenus, de dépenses, son patrimoine, son taux d'endettement, etc.</i> <i>Utiliser des outils prédictifs et l'intelligence artificielle pour identifier et évaluer les risques</i> <i>Analyser les transactions et le comportement du client afin de prévenir tout risque de fraude et d'identifier les activités suspectes</i> <i>Mettre en place des stratégies de placement adaptées en fonction du profil risque du client afin de minimiser les risques pour le client et l'établissement</i> <i>S'assurer du respect des obligations de la banque et de l'assurance en matière de mise en garde afin de prévenir tout risque pour le client et l'établissement</i>
--	---

remboursements, adaptation des investissements etc.) : ○ La réglementation MIF2 (questionnaire de tolérance au risque, historique des investissements, évaluation de sa connaissance des produits financiers et du marché) ○ Les réglementations clés : Bâle III et Solvency II ○ Le rôle des régulateurs (BCE, AMF, ACPR, UE) ○ La réglementation DDA pour les produits d'assurance (IPID). ○ Les règles RGPD ○ Les recommandations et directives de lutte contre le terrorisme et le blanchiment de capitaux (GAFI, AMLD, KYC, SARS, LCB-FT) - Les techniques et outils de surveillance et détection de la conformité : IA et Machine Learning, Actimize, SAS Anti-Money Laundering etc. - Les outils de signalements de transactions suspectes (STR) : NICE Actimize, Oracle Mantas - Les logiciels de détection de fraude (FraudNet, ACI Worldwide) 4. Les actions de prévention en matière de cybersécurité - Les principales formes de fraudes et de cyberattaques : Phishing, Pharming, Déni de service (DoS), Vishing, Smishing - Les conseils de lutte contre la fraude : mots de passe fort, authentification à 2 facteurs, etc. - Les bonnes pratiques d'utilisation des services bancaires en ligne : accès WIFI sécurisé, mise à jour des logiciels, utilisation d'application officielles, etc. - Les recours en cas de fraude : blocage des comptes et cartes, dépôt de plainte, etc. 5. Conduite de veille sur l'évolution du marché bancaire - Les différents types de veille et leurs enjeux :	<i>Conduire le diagnostic de la situation du client, en vérifiant son appétence aux risques, selon les critères imposés par la directive MIF2</i> <i>S'assurer de la conformité des opérations avec les normes en vigueur, notamment le devoir de conseil et de mise en garde de la DDA</i> <i>Retranscrire les informations relatives à un produit d'assurance, en s'appuyant sur le modèle IPID</i> <i>Exécuter les vérifications réglementaires des opérations réalisées par les clients, en appliquant les procédures internes prévues dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT)</i> <i>Assurer la parfaite conformité des opérations réalisées par son établissement bancaire et assurantiel, en identifiant les éventuelles anomalies et en utilisant les outils de surveillance spécifiques</i> <i>Prévenir les risques de fraudes en conseillant le client sur les bonnes pratiques et usages des solutions bancaires, en l'informant des différentes formes de cyberattaques</i> <i>Sécuriser son portefeuille client et faire face à la recrudescence de cyberattaques dans le secteur bancaire et assurantiel</i>
---	---

B. Évaluation

Barème : 120 points

L'étude de cas fait appel principalement aux méthodes, techniques et outils spécifiques à l'étude d'un dossier de prêt ou de placement d'un client professionnel et à l'analyse des risques. Cette étude de cas doit mobiliser les connaissances pratiques et réglementaires de l'apprenant.

Cette étude de cas se présente sous la forme de 2 dossiers portant sur :

- D1 – Le montage d'un dossier financier :
 - Analyse du produit choisi par le client professionnel et ses spécificités ;
 - Analyse du dossier client et vérification de son éligibilité ;
 - Argumentation de la réponse d'acceptation ou de refus de l'opération ;
 - Propositions de produits alternatifs répondant au besoin du client professionnel.

- D2 – L'analyse des risques :
 - Diagnostic de la situation du client ;
 - Analyse du profil risque client et de son profilage ;
 - Présentation synthétique des normes et réglementations qui s'appliquent au dossier client.

Chaque dossier comporte des questions spécifiques à traiter.

Au-delà du contrôle de connaissances, cette épreuve doit mettre en évidence les qualités d'analyse et de synthèse de l'apprenant, le réalisme et la cohérence de ses propositions et permettre de vérifier ses qualités de communication professionnelle.

L'utilisation de la calculatrice est autorisée.

C. Coefficient et ECTS

Ce module vaut coefficient 4 et permet de capitaliser 12 ECTS.

UC D32

Epreuve professionnelle de soutenance

A. Objectifs

L'épreuve d'entretien final avec le jury vise à évaluer la capacité de l'apprenant à :

- Mener des missions et des analyses à caractère professionnel dans le secteur bancaire et assurantiel
- Mobiliser les connaissances et les compétences décrites dans le référentiel
- S'adapter et réagir positivement à des situations professionnelles réelles ou susceptibles d'être vécues en milieu professionnel bancaire et assurantiel
- Démontrer son implication et mettre en lumière ses compétences et ses motivations
- Faire preuve de ses qualités de communication écrite et orale

Au cours de cette épreuve le jury apprécie les qualités personnelles et professionnelles de l'apprenant en particulier sur les points suivants : son esprit de synthèse, son aptitude à se situer et à situer son action, sa rigueur en matière d'organisation et de méthode, sa capacité d'écoute et de communication, sa capacité de réaction et d'adaptation face à une situation professionnelle, ses capacités d'analyse et de réflexion, ses capacités d'argumentation et de persuasion.

B. Évaluation

L'épreuve prend appui sur un rapport d'activité présentant l'entreprise d'accueil située à partir de son cadre européen. Dans ce rapport d'activité, l'apprenant, se situera dans le contexte professionnel de son stage et décrira les différentes actions qu'il aura conduites ou auxquelles il aura participé.

L'une de ces actions, dite majeure, y sera développée en termes de contenu, d'objectifs, de cible, de moyens, d'organisation, de méthodologie, de résultats, de compétences acquises et mises en œuvre et d'enseignements tirés. L'apprenant pourra appuyer sa présentation de tous supports conçus par lui ou préexistants dans l'entreprise.

L'épreuve professionnelle de soutenance permet de valider les capacités de l'apprenant à mener un projet professionnel, à développer une problématique dans un rapport d'activité et à expliquer et défendre sa démarche devant un jury.

1. Modalités de préparation

Quel que soit le pays d'exercice, l'élaboration du rapport d'activité peut s'appuyer sur différentes modalités d'expériences formatives :

- Soit un stage en entreprise ;
- Soit un emploi salarié ou un contrat d'apprentissage.

1.1. Le stage en entreprise

Durée : 12 semaines minimum

Contenu : Réalisation d'une ou plusieurs actions en rapport avec le domaine de la gestion d'une clientèle de particuliers et/ou professionnels dans le secteur bancaire et assurantiel.

Capacités attendues : Appréhender les réalités d'une activité dans le domaine de la banque et de l'assurance (clientèle de particuliers et de professionnels).

Le stage doit se dérouler pendant la formation.

La date et la planification de ce stage sont laissées à la libre appréciation de l'établissement de formation, en accord avec sa propre organisation pédagogique.

Par exemple, le stage peut être scindé en 2 parties ou organisé selon un rythme hebdomadaire propre à l'apprentissage (n jours en école, n jours en entreprise).

Toutefois, il semble préférable, pour des motifs pédagogiques, que le stage ainsi scindé se déroule dans la même entreprise ou organisation.

Le terrain de stage doit être choisi en fonction des possibilités d'actions professionnelles de l'apprenant, et soumis à l'équipe pédagogique de l'école, qui en valide le bien-fondé et l'adéquation avec le diplôme préparé ainsi que le niveau exigé. Il peut s'agir d'une entreprise publique ou privée ou d'une organisation au sens large.

Ce stage donne l'occasion à l'apprenant de déterminer, en relation avec son tuteur en entreprise et, éventuellement, son tuteur-enseignant, les études, les actions ou les missions qui lui seront confiées et qui constitueront la matière de son rapport d'activité.

La production d'un certificat de fin de stage mentionnant la durée, les dates et les missions confiées par l'entreprise, sera exigé au moment de l'épreuve de soutenance.

1.2. L'alternance ou l'emploi salarié

La préparation du rapport d'activité peut également s'appuyer sur l'expérience professionnelle de l'apprenant, qu'il soit salarié à temps plein, à temps partiel ou en contrat d'alternance, pourvu que la nature de ses activités professionnelles et le niveau de ses responsabilités soient conformes aux spécificités et aux exigences du présent référentiel et des examens FEDE qui y sont rattachés.

Dans ce cas, ce sont les missions qui sont confiées au salarié qui deviennent la matière de son rapport d'activité. La production d'un certificat de travail mentionnant la durée, les dates et, éventuellement les études ou missions confiées par l'entreprise, sera exigé au moment de l'épreuve de soutenance.

2. Le rapport d'activité

Ce rapport d'activité constitue une partie du travail évalué par le jury. En tant que tel, il est donc un objet d'évaluation et représente 30% de la note finale.

2.1. Le contenu du rapport d'activité

Le rapport d'activité ne doit pas se résumer à un simple descriptif de l'activité de l'apprenant ou à un simple compte rendu de lecture.

Il doit représenter un effort de recherche, d'analyse et d'application concernant un aspect réel et bien délimité de l'activité d'une entreprise (entendue au sens large), dans un contexte économique européen si possible.

L'observation des pratiques de l'entreprise ou de l'organisation et/ou la lecture des ouvrages théoriques en relation avec le sujet doit permettre à l'apprenant de cerner une problématique relative à un contexte précis, et lui donner l'occasion de développer une analyse et des propositions concrètes qu'il doit être capable de justifier.

L'organisation du rapport d'activité est importante, il doit respecter une ordonnance classique, en abordant dans un ordre logique les différentes étapes de l'élaboration du projet, dont voici quelques exemples :

- Introduction ;
- La demande ou la commande ;
- La problématique ;
- L'idée de départ, le projet initial ;
- Les hypothèses de recherche ;
- Les résultats attendus ;
- La méthodologie utilisée ;
- Les arguments du projet, les propositions ;
- L'évaluation, la comparaison avec d'autres projets ;
- La confrontation avec la réalité, le terrain, les entreprises ;
- Les résultats éventuellement obtenus ;
- Les outils de contrôle éventuellement mis en place ;
- Les avantages apportés par le projet ou l'étude.

2.2. Présentation du rapport d'activité

Le rapport d'activité sera saisi au traitement de texte et présentera les caractéristiques suivantes :

- Format A4 ;
- Nombre de pages : environ 30 à 35 pages (hors annexes) ;
- Impression recto seul ;
- Marges 2,5 cm de chaque côté ;
- Interligne 1,5 ;
- Relié.

Le rapport peut contenir quelques annexes essentielles qui ne doivent pas dépasser un volume maximum de 10 feuilles A4.

La provenance de ces annexes doit être clairement indiquée (document élaboré par l'apprenant, tiré de telle publication, fourni par l'entreprise...).

La page de titre doit comporter les mentions suivantes :

- Nom et prénom de l'apprenant ;
- Numéro de candidat attribué par la FEDE ;
- Titre éventuel du rapport ;
- « Examens de la FEDE » ;
- « Rapport d'activité présenté à l'épreuve professionnelle de soutenance du diplôme visé de [année] ».

Il devra contenir un sommaire au début, une bibliographie à la fin et éventuellement une table des annexes.

Il sera exigé la même rigueur que pour les travaux universitaires en ce qui concerne la présentation des références, des citations, etc.

Il faut prévoir une édition en au moins deux exemplaires, un pour le jury, un pour l'apprenant.

2.3. Délai de fourniture du rapport d'activité

Les rapports d'activités doivent être envoyés en deux exemplaires au centre d'examen (pour transmission au jury) au moins 3 semaines avant le début de la période annoncée pour ce type d'épreuve.

3. Déroulement de la soutenance

Le jury est composé d'un enseignant de la spécialité auquel il est adjoint un professionnel. L'épreuve dure 30 minutes. Pas de temps de préparation.

La soutenance orale représente 70% de la note finale.

3.1. Exposé théorique (de 10 à 15 min)

Dans un premier temps, le jury invitera l'apprenant à justifier le choix de son étude et à livrer les conclusions auxquelles il est parvenu.

Ce travail de soutenance ne doit pas conduire l'apprenant à « lire » son rapport devant le jury. Cette partie de l'épreuve est une évaluation des compétences de communication orale dans un contexte professionnel et technique.

L'apprenant s'efforcera donc de retracer, d'une manière construite et raisonnée, son cheminement dans le choix d'un sujet ou d'un projet, les difficultés qu'il a connues et comment il les a surmontées, la place que ce projet a prise par rapport à son projet professionnel global, l'intérêt qu'il a trouvé, le bénéfice qu'il a tiré d'un travail personnel d'élaboration et de recherche, les contacts qu'il a pu nouer à cette occasion avec des professionnels, des organisations, les suites qui seront éventuellement données...

Il devra savoir introduire et conclure son exposé, et maîtriser son temps de parole.

L'apprenant peut utiliser à sa guise des documents complémentaires qui ne sont pas dans le rapport d'activité remis au jury et qu'il aura apporté avec lui.

L'apprenant a aussi la possibilité d'utiliser les techniques de présentation qu'il juge utiles (par exemple : présentation assistée sur ordinateur...) pourvu qu'il soit autonome dans l'utilisation de ces outils et qu'il reste dans le temps imparti.

Pendant cet exposé de 10 à 15 minutes, l'apprenant ne sera pas interrompu.

3.2. Discussion avec le jury (15 à 20 min)

Dans un deuxième temps, le jury reviendra sur des aspects plus techniques ou professionnels, notamment sur le contenu du rapport d'activité, et posera les questions suscitées par la lecture de celui-ci.

Toutefois, s'agissant de la partie « soutenance orale » de l'épreuve, le jury évaluera moins la précision et la justesse des éléments de réponse technique fournis que la capacité de l'apprenant, à maîtriser la situation de communication, à comprendre et à traiter une objection, à organiser un discours, à convaincre...

4. Objectifs et critères d'évaluation

- [Grille de notation](#)
- [Éléments observables](#)

C. Règles d'utilisation de l'IA générative dans la rédaction du rapport d'activité

L'utilisation de l'IA générative (et des technologies assistées par l'IA) dans le processus de rédaction des rapports est autorisée, sous certaines conditions détaillées ci-dessous.

1. Les règles d'utilisation de l'IA dans la rédaction des travaux rédactionnels

En cas d'utilisation de l'IA dans le processus de rédaction par les candidats, trois règles prévalent et correspondent à trois principes, afin de garantir la possibilité d'une évaluation pertinente de la production personnelle du candidat : le respect des sources, la transparence et la responsabilité.

- Respecter les règles relatives au plagiat, à la copie et à la nécessité de citer les sources utilisées.
- Déclarer dans le manuscrit avoir utilisé l'IA dans le processus rédactionnel et indiquer quelles IA ont été utilisées et pour quel usage.
- Le candidat est ultimement responsable du contenu de son travail et des textes soumis pour évaluation. L'IA ne doit pas être citée comme auteur ou co-auteur.

2. L'IA et le risque de plagiat

Utiliser l'IA pour générer le texte du rapport d'activité est assimilé à du plagiat et peut être sanctionné par une disqualification.

Rappel des règles de base relatives au plagiat :

- L'auteur d'un texte doit citer ses sources sous peine de faire du plagiat et d'être disqualifié.
- La paraphrase sans citation de source est une autre forme de plagiat.
- Si le jury estime qu'il y a plagiat, paraphrase, copie d'un modèle sans apport original ou encore qu'il y a recours à un tiers de substitution, et que cela constitue un obstacle à l'évaluation objective des compétences, savoirs et savoir-faire d'un candidat, le jury est fondé à disqualifier le travail de l'étudiant.

3. L'IA et la transparence

Afin de permettre aux membres du jury d'évaluer de la façon la plus pertinente possible la production personnelle du candidat, celui-ci est tenu de déclarer, si c'est le cas, qu'il a eu recours à l'utilisation de l'intelligence artificielle dans la rédaction de son travail rédactionnel, en précisant : quel(s) outil(s), quel(s) usage(s), quelle(s) finalité(s).

4. L'IA et la responsabilité

L'IA ne doit pas être citée comme auteur ou co-auteur, la qualité d'auteur renvoyant à une personne physique. Le candidat est in fine l'auteur du rapport d'activité. Les candidats sont ainsi ultimement responsables du contenu de leur travail et des textes soumis pour évaluation.

D. Coefficient et ECTS

Ce module vaut coefficient 4 et permet de capitaliser 19 ECTS.

UC D33

Contrôle continu

A. Objectifs

Les évaluations sous la forme du contrôle continu certificatif doivent être réalisées en cours de formation à la fin d'une séquence d'apprentissage et permettre l'évaluation de l'acquisition d'un groupe de compétences. Pour satisfaire à cet objectif, trois évaluations sont attendues.

Chaque évaluation doit faire l'objet d'une notation distincte par apprenant.

Ces évaluations nécessitent de s'appuyer sur des modalités provoquant des situations observables faisant appel à la mobilisation de diverses connaissances théoriques, de stratégies, de savoir-être et de savoir-faire. Elles doivent s'approcher de l'action et des situations de travail et traduire une mise en œuvre opérationnelle de plusieurs compétences liées à une activité et un métier en cohérence avec le niveau attendu. L'objectif est de valider au fur et à mesure l'acquisition des compétences avant les évaluations finales de la session d'examens FEDE. De façon générale, l'UC D33 permet également de prendre en compte l'implication et l'assiduité de chaque apprenant dans la formation.

B. Evaluations

Le contrôle continu certificatif peut être mis en œuvre avec une relative souplesse en matière de durée des épreuves. La moyenne des notes obtenues à ces trois évaluations constitue la note finale de l'UC D33.

✓ Evaluation 1 : Epreuve individuelle écrite et orale

Forme de l'évaluation : Mise en situation professionnelle portant sur l'animation d'un entretien client

Modalités d'évaluation : À partir de l'analyse d'une situation client (entreprise ou particulier) transmise en amont (réelle ou reconstituée), le candidat réalise une simulation de rendez-vous de présentation d'un produit bancaire. Le candidat doit :

- préparer une grille d'entretien client s'appuyant sur les éléments de la base de données clients transmis en amont ;
- dérouler l'ensemble des étapes d'un entretien découverte ou présentation produit ;
- réaliser une démonstration de produit bancaire ou du fonctionnement d'une plateforme ;
- répondre aux questions et/ou objections de son interlocuteur.

Critères d'évaluation :

- Le candidat propose une trame d'entretien spécifique aux produits bancaires ou d'assurance respectant la méthodologie d'entretien d'usage :
 - les étapes de l'entretien sont cohérentes avec une phase de découverte d'un client ;
 - les questions sont ouvertes et permettent la pleine expression du client.
- En fin d'entretien, le candidat définit correctement la situation du client grâce à :
 - un questionnaire en entonnoir ;
 - une reformulation fidèle au dire du client.
- La présentation des produits est orientée vers les appétences du client en matière de produit et s'appuie notamment sur l'historique du client (donnée issue de la BDD client).
- Le positionnement du profil client (débutant, informé, expérimenté) est indiqué sur la grille d'entretien et le questionnaire est adapté avec le niveau de profil du client.
- Les informations utiles sont sélectionnées et reportées sur la grille d'entretien. La sélection des données permettra la mise à jour de la base de données sur les préférences d'achat du client.
- Les règles courantes de gestion de comptes bancaires et les points vigilances liés à cette gestion sont présentés.
- Des explications concernant le suivi des transactions sont exposées.

- Les principes de déontologie et de confidentialité du conseiller sont clairement exprimés.
- Les objectifs de la démonstration sont présentés.
- La présentation des produits bancaires ou d'assurance est synthétique et rythmée.
- Le discours du candidat se concentre sur les avantages concurrentiels et présente ce qui distingue son produit des autres présents sur le marché.

✓ **Evaluation 2 : Epreuve individuelle écrite**

Forme de l'évaluation : Étude de cas portant sur le développement de l'offre commerciale de son agence

Modalités d'évaluation : À partir d'une situation d'entreprise (établissement bancaire), réelle ou reconstituée, le candidat doit :

- proposer des pistes de réflexion permettant de contribuer à la définition de la stratégie commerciale ;
- réaliser une étude de marché permettant d'orienter une stratégie de prospection ;
- proposer une cartographie des produits banque et assurance les plus adaptés à la cible de l'établissement bancaire ;
- rédiger une proposition commerciale complète pour répondre au besoin du client évoqué dans le cas ;
- proposer des recommandations en vue d'adapter les procédures internes aux situations particulières des clients en situation de handicap.

Critères d'évaluation :

- La vision de l'établissement en matière de stratégie bancaire est appréhendée.
- Les objectifs fixés par la direction commerciale sont recensés et reformulés de façon SMART.
- Les produits vendus par l'établissement bancaire en relation avec la cible positionnée sur la zone géographique sont analysés.
- Des orientations de développement de l'agence bancaire (nouveaux produits, nouvelle approche, etc.) sont proposées et justifiées.
- Toutes les étapes de l'étude de marché sont maîtrisées.
- Les informations concernant les concurrents sont exhaustives : profil, détail de leurs offres commerciales, parts de marché qu'ils occupent.
- La zone géographique est décrite : spécificités, niveau d'importance de la proximité spatiale.
- Les tendances sont analysées et la viabilité du marché est évaluée (en croissance, en stagnation, etc.).
- La catégorie de persona du client cité dans le cas est identifiée.
- Les sources de revenus du client (salaire, allocations, etc.) sont précisées ainsi que leur niveau de stabilité et leur régularité.
- Un niveau de risque est attribué au client, justifié par les critères de sélection d'usage en banque (scoring).
- Les éléments utiles au reporting commercial sont relevés dans l'analyse documentaire. Sont mentionnés à minima :
 - o indicateurs de performance (KPI) ;
 - o taux de rétention de client de l'agence ;
 - o taux de conversion ;
 - o coût d'acquisition client ;
 - o taux de réponses au lead ;
 - o durée du cycle de vente ;
 - o taux de satisfaction client.
- Au moins une action complémentaire est proposée pour optimiser la performance de l'agence.
- Une cartographie des produits banque et assurance les plus adaptés à la cible de l'établissement bancaire est établie.
- L'analyse est justifiée par des éléments de l'étude de marché.
- Les spécificités des produits choisis sont cohérentes avec la segmentation du marché et sont justifiées par critère démographique (âge, sexe, niveau de revenus), géographique (quartier, ville région), psychographique (style de vie, valeurs, intérêts) ou encore par des comportements d'achats (habitudes de consommation, achats en ligne ou en agence, etc.).
- L'offre commerciale présentée répond à la demande du client.
- L'offre est complète et présente l'ensemble des aspects réglementaires.

- La proposition formulée répond de façon originale, innovante ou spécifique à la demande du client et permet de se démarquer de la concurrence.
- Le positionnement de l'offre est justifié par rapport à la concurrence.

✓ **Evaluation 3 : Epreuve individuelle écrite et orale**

Forme de l'évaluation : Dossier professionnel portant sur la gestion des risques

Modalités d'évaluation : Sur la base d'une documentation fournie (documents issus d'un établissement bancaire comprenant des éléments de procédures, données clients issues d'une BDD, étude de faisabilité d'un projet de placement, chiffrements, et divers documents administratifs utiles à la compréhension de la problématique), le candidat constitue les éléments de réponses aux obligations légales et aux procédures de gestion du risque et présente oralement une synthèse de son travail.

Il présente un portfolio documentaire qui comprend les livrables suivants :

- un diagnostic de la situation du client ;
- l'analyse du profil risque client et de son profilage (accompagné du questionnaire) ;
- une présentation synthétique des normes et réglementations qui s'appliquent au dossier client ;
- une analyse des risques au regard de la situation du client, mais également des procédures de l'établissement bancaire ;
- une note de synthèse à destination de sa direction ;
- une note d'information à destination des clients ;
- un processus de veille (les éléments de veille mobilisés et les modalités d'exploitation dans le cadre de son activité).

Dans sa synthèse finale, le candidat présente ses travaux et son analyse quant aux évolutions de son métier sous le prisme de la gestion des risques (nouvelles attentes des consommateurs, effets de la digitalisation, concurrence avec la Fintech, accès aux outils de Data analyse, etc.).

Critères d'évaluation :

- Le processus de diagnostic de la situation du client et l'évaluation de son niveau de risque sont détaillés.
- Le contenu d'un entretien dit de profilage récapitule :
 - o les outils de mesure (baromètre, études quantitatives, etc.) ;
 - o la définition des limites par le conseiller (calibrage personnalisé tenant compte des ressources et contraintes du client) ;
 - o les modalités de communication et de suivi.
- Le profil de risque du client est déterminé de façon cohérente et est justifié.
- Les objectifs financiers, la situation personnelle, l'horizon d'investissement et la tolérance au risque sont identifiés et mesurés.
- Le questionnaire de profilage pour évaluer le risque est renseigné selon les informations clés transmises sur le client et permet d'établir un niveau de risque du client (de « très conservateur » à « très agressif »).
- Une note de synthèse sur l'analyse du profil de risque du client et les procédures de l'établissement bancaire est rédigée.
- La proposition respecte le cadre réglementaire imposé par la directive MIF2 notamment en termes de transparence.
- Le produit d'assurance choisi est pertinent : les avantages du produit sont présentés en relation avec les besoins du client.
- Les mentions obligatoires du produit en relation avec le modèle IPID sont présentées.
- La présentation est synthétique et l'ensemble des obligations est recensé.
- Les différentes vérifications à réaliser pour lutter contre le blanchiment sont détaillées.
- La démarche décrite et le propos général s'appuient sur l'article L. 511-22 du CMF.
- Les informations respectent la procédure d'usage en banque.
- Des conseils en matière de prévention du risque cyberattaque sont listés et adaptés à la situation du client. Les points suivants sont listés à minima :

- la réponse aux sollicitations ;
- la protection des données ;
- la connexion à des sites sécurisés ;
- la vigilance lors de la connexion à sa banque.
- Les techniques de cyberattaque les plus utilisées sont expliquées (phishing, déni de service, pharming...).
- La formulation de la note est lisible et le vocabulaire est adapté et accessible.
- Le processus de veille décrit est adapté à la structure bancaire.
- Les objectifs de la veille sont définis.
- Les outils sont sélectionnés et adaptés au besoin.
- Les sources sont diversifiées.
- Les données collectées permettent de faire ressortir des insights pertinents pour l'établissement bancaire.

C. Grilles de notation

Dans le cadre de ces évaluations en contrôle continu, et pour chaque candidat, voici le dossier candidat et les grilles de notations à utiliser obligatoirement : [Dossier candidat / D33 / Contrôle continu / Bachelor européen banque et assurance](#)

D. Coefficient et ECTS

Ce module vaut coefficient 2 et permet de capitaliser 2 ECTS.

UE B

Langue Vivante
Européenne

UC B31

Langue Vivante Européenne 1

Utilisateur indépendant – Niveau B1 du CECR

Le référentiel de cette unité d'enseignement est commun pour toutes les langues vivantes, qu'il s'agisse d'une langue vivante 1 (UC B31), langue vivante 2 (UC B32) ou langue vivante 3 (UC B33).

Les apprenants ont la possibilité de choisir parmi les langues vivantes suivantes :

- **Langue vivante 1** : Allemand, Anglais, Espagnol, Français, Italien, Portugais ;
- **Langues vivantes 2 et 3 (facultatives)** : Allemand, Anglais, Arabe, Chinois, Espagnol, Français, Italien, Portugais

La langue vivante choisie par l'apprenant doit être différente de celle dans laquelle il passe les épreuves de la Culture et citoyenneté européennes et du domaine professionnel.

A. Objectif

Atteindre le niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) en compréhension écrite et orale, production écrite et orale, interaction et médiation.

B. Formation

Le volume horaire recommandé de formation en face à face pédagogique est de 60 à 80 heures.

Utilisateur Indépendant, Niveau B1 du [Cadre Européen Commun de Référence du Conseil de l'Europe](#)

Écouter	Je peux comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de sujets familiers concernant le travail, l'école, les loisirs... Je peux comprendre l'essentiel de nombreuses émissions de radio ou de télévision sur l'actualité ou sur des sujets qui m'intéressent à titre personnel ou professionnel si l'on parle d'une façon relativement lente et distincte.
Lire	Je peux comprendre des textes rédigés essentiellement dans une langue courante ou relative à mon travail. Je peux comprendre la description d'événements, l'expression de sentiments et de souhaits dans des lettres personnelles.
Prendre part à une conversation	Je peux faire face à la majorité des situations que l'on peut rencontrer au cours d'un voyage dans une région où la langue est parlée. Je peux prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (par exemple famille, loisirs, travail, voyage et actualité).
S'exprimer oralement en continu	Je peux m'exprimer de manière simple afin de raconter des expériences et des événements, mes rêves, mes espoirs ou mes buts. Je peux brièvement donner les raisons et explications de mes opinions ou projets. Je peux raconter une histoire ou l'intrigue d'un livre ou d'un film et exprimer mes réactions.

Écrire	Je peux écrire un texte simple et cohérent sur des sujets familiers ou qui m'intéressent personnellement. Je peux écrire des lettres personnelles pour décrire expériences et impressions.
Médiation	Je peux transmettre les points essentiels de contenus clairs sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel. Je peux relayer, dans une langue simple, les informations principales d'un document ou d'une discussion.

C. Ressources pédagogiques mises à la disposition des apprenants par la FEDE

Afin de permettre aux apprenants de s'entraîner sur ce module, la FEDE met à la disposition des écoles et des apprenants des annales d'évaluation (sujets et corrigés).

D. Évaluation

UC B31.1 – Langue Vivante Européenne 1 (Epreuve écrite)

Nota : Aucun document, support de cours ni outil complémentaire (outil d'intelligence artificielle, calculatrice, dictionnaire, etc.) n'est autorisé durant cette évaluation.

Durée : 1 heure

1. Compréhension écrite

Étude de deux textes de 250 à 300 mots chacun, portant sur des thèmes listés par la FEDE. Pour chaque texte, quatre questions sont posées à l'apprenant sous la forme d'un questionnaire à choix multiple.

Parmi les quatre réponses proposées pour chaque question, une seule est correcte.

Objectifs : évaluer la compréhension générale et la capacité à repérer des informations spécifiques ainsi qu'à saisir la logique d'ensemble d'un texte écrit.

Barème : 3 points pour une bonne réponse, 0 pour non-réponse ou réponse erronée.

2. Compétences lexicales et grammaticales en contexte

Questionnaire à choix multiple portant sur l'usage du lexique et de la grammaire en contexte, à partir des textes de compréhension et/ou des thèmes du programme.

L'apprenant répond à seize questions ; parmi les quatre réponses proposées pour chaque question, une seule est correcte.

Objectifs : évaluer la connaissance d'un vocabulaire varié et des structures grammaticales de base, ainsi que la capacité à comprendre le sens d'un énoncé et à sélectionner l'élément linguistique approprié en fonction du contexte.

Barème : 3 points pour une bonne réponse, 0 pour non-réponse ou réponse erronée.

3. Production écrite

Rédaction d'un courrier (lettre, fax, mail ou mémo) dans la langue vivante choisie par l'apprenant à partir d'un canevas fourni dans cette même langue étrangère, éventuellement en réaction à un document fourni dans l'énoncé (publicité, offre d'emploi, courrier).

Nombre de mots : 150 à 200.

Objectifs : évaluer la capacité à rédiger un texte simple et cohérent en fonction d'un contexte donné, à demander ou fournir des informations, à décrire des expériences, à exprimer des sentiments ou impressions et à présenter brièvement une opinion ou une explication.

La présentation ne fera pas l'objet d'une notation spécifique, mais peut être prise en compte pour affiner l'évaluation.

La production écrite est évaluée à partir des critères FEDE correspondant au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR).

Barème :

Compréhension écrite (8 questions x 3) : 24 points

Compétences lexicales et grammaticales en contexte (16 questions x 3) : 48 points

Production écrite : 28 points

Total : **100 points**

UC B31.2 – Langue Vivante Européenne 1 (Epreuve orale)

L'épreuve orale vise à évaluer la capacité de l'apprenant à comprendre, produire, interagir et assurer une médiation simple dans des situations de communication relevant du niveau B1 du CECR.

Nota : Aucun document, support de cours ni outil complémentaire (outil d'intelligence artificielle, calculatrice, dictionnaire, etc.) n'est autorisé durant cette évaluation.

Durée totale de l'épreuve orale : 40 minutes (préparation comprise).

1. Présentation et commentaire à partir d'un document iconographique (préparation : 10 min ; passation : environ 10 min)

Objectif : évaluer la capacité de l'apprenant à présenter et commenter un document visuel de manière organisée, à en dégager les informations essentielles, à exprimer un point de vue simple et à interagir avec l'examineur.

• **Préparation (10 min)**

L'apprenant tire au sort un document iconographique parmi un choix de 6 à 12 documents et prépare une présentation et un commentaire en réaction à ce document.

Le document iconographique est une photographie, un dessin, un graphique ou un montage de plusieurs de ces éléments portant sur les thèmes du référentiel et des sujets d'actualité s'y rapportant.

L'apprenant peut prendre des notes, mais uniquement comme support d'oral ; toute lecture mot à mot sera pénalisée.

L'apprenant est amené à identifier le message principal du document et à en proposer une interprétation simple.

• **Présentation et commentaire par l'apprenant du document iconographique (4-5 min)**

L'examineur laisse à l'apprenant le temps de s'exprimer afin d'évaluer la structuration du discours et la clarté de l'expression.

Présentation et commentaire par l'apprenant du document iconographique.

L'examineur doit laisser à l'apprenant le temps de s'exprimer seul afin de juger de la logique du discours.

• **Discussion sur le document (4-5 min)**

Entretien entre l'examineur et l'apprenant sur le document, permettant à ce dernier d'expliquer ses idées, de justifier brièvement son point de vue et d'illustrer ses propos.

2. Compréhension et médiation orales (durée indicative : environ 12 minutes)

L'examinateur lit à l'apprenant un texte clair et structuré d'environ 250 à 300 mots, portant sur les thèmes du référentiel et des sujets d'actualité s'y rapportant. L'apprenant répond à huit questions de compréhension orale.

Le texte est lu une première fois intégralement afin que l'apprenant en saisisse le sens général. Il est ensuite relu par segments ; après chaque segment, l'examinateur pose la question correspondante. Si nécessaire, le passage concerné peut être relu une fois.

La prise de notes est autorisée ; elle sert de soutien à la compréhension et à la formulation des réponses, et non à la mémorisation stricte.

Cet exercice permet d'évaluer la capacité à comprendre les informations principales et secondaires d'un message oral et à en restituer le sens de manière simple.

3. Entretien

Entretien portant sur le parcours de formation, la spécialité professionnelle de l'apprenant (expérience acquise ou en cours, projet tutoré, spécialisation présente et future), ainsi que sur des aspects de sa vie quotidienne ou de ses centres d'intérêt.

L'examinateur pose des questions et propose des relances permettant à l'apprenant de donner des informations, de décrire des expériences, d'exprimer et de justifier brièvement ses opinions.

Liste des thèmes de l'épreuve de Langue Vivante

Pour le niveau B1, les supports proposés sont adaptés aux capacités des apprenants et mobilisent un lexique courant et spécifique simple, en lien avec des situations de la vie quotidienne, académique ou professionnelle. Ils peuvent faire appel à des contenus comportant une dimension descriptive ou explicative et inviter à exprimer un point de vue ou à justifier brièvement une opinion, sans nécessiter de traitement conceptuel complexe.

- L'Europe et la citoyenneté
 - La citoyenneté européenne et mondiale ;
 - Les droits humains et les valeurs démocratiques ;
 - Les enjeux et débats politiques, sociaux et économiques actuels en Europe ;
 - La participation civique et l'engagement citoyen.
- Le monde du travail
 - Relations humaines au travail ;
 - Organisation du travail : temps, formation, mobilité, conflits, équilibre vie privée/vie professionnelle ;
 - Évolutions sociales et professionnelles en Europe ;
 - Orientation, éducation et apprentissage tout au long de la vie.
- Économie et société
 - Les enjeux économiques du quotidien (consommation, emploi, innovation) ;
 - La mondialisation et ses impacts sociaux, culturels et environnementaux ;
 - Développement durable et responsabilité sociétale.
- Vie professionnelle
 - Communication professionnelle écrite (lettres, courriels, messages) ;
 - Offres d'emploi et candidatures ;
 - Communication pratique : téléphone, visioconférence, outils numériques etc.
- Communication
 - Publicité, médias et communication publique ;
 - Nouveaux outils technologiques et réseaux sociaux ;
 - Médias et information : esprit critique, fake news, influence des médias ;
 - Citoyenneté numérique et responsabilité en ligne.
- Arts, culture et patrimoine
 - Histoire, civilisations et sociétés ;
 - Diversité culturelle et dialogue interculturel ;

- Expressions culturelles et artistiques.
- Sujets d'actualité
 - Enjeux européens et internationaux ;
 - Société et citoyenneté : environnement, santé, inclusion, égalité ;
 - Coopération et gestion des conflits dans la société.

L'évaluation est réalisée à partir d'une grille critériée conforme aux descripteurs du niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECR).

Elle porte sur les capacités suivantes :

- compréhension de messages clairs portant sur des sujets familiers ou liés au domaine d'études ou professionnel ;
- capacité à s'exprimer et à interagir à l'oral de manière simple mais organisée, en développant des réponses et en exprimant un point de vue ;
- médiation orale simple (reformulation ou transmission des informations principales d'un message ou d'un document) ;
- correction linguistique globale permettant une communication efficace malgré certaines erreurs
- prononciation, aisance et intelligibilité du discours ;
- organisation et cohérence du discours.

E. Grilles d'évaluation

Le détail des critères et des niveaux de maîtrise figure dans les grilles officielles d'évaluation :

[UC B3.1- Grille de notation - Niveau B1 du CECR](#)

[UC B3.2- Grille de notation - Niveau B1 du CECR](#)

F. Coefficient et ECTS

L'épreuve écrite UC B31.1 vaut coefficient 2 et permet de capitaliser 6 ECTS.

L'épreuve orale UC B31.2 vaut coefficient 2 et permet de capitaliser 6 ECTS.

UE A

Culture et Citoyenneté
Européennes

UC A2

Le projet européen : culture et démocratie pour une citoyenneté en action

A. Objectifs

- Analyser l'étude de l'histoire et sa relation avec la culture, la démocratie et la citoyenneté ;
- Comprendre le modèle européen et ses particularités, aux plans historique et culturel ;
- Développer une compréhension critique de la politique, du droit et des droits humains ;
- Développer une connaissance et une compréhension critique de la culture, des cultures, et des religions ;
- Acquérir des connaissances précises sur les institutions européennes et leur fonctionnement ;
- Comprendre le modèle européen d'un point de vue réglementaire et juridique ;
- Mobiliser des outils de compréhension de l'espace européen et des actualités européennes ;
- Acquérir des compétences liées à la culture de la démocratie et au dialogue multiculturel.

B. Formation

Le volume horaire recommandé de formation en face à face pédagogique est de 20 à 25 heures.

Contenu	Capacités attendues
Module d'introduction : Importance de l'histoire	  OSTE Conseil de l'Europe
• La discipline de l'histoire et les concepts de la pensée historique : ◦ Causes et conséquences ◦ Continuité et changement ◦ Pertinence historique ◦ Perspective historique ◦ Sources ◦ La dimension éthique • La relation entre l'étude de l'histoire et la démocratie contemporaine • La pertinence de la pensée et de la compréhension historiques dans le présent et l'avenir	<i>Souligner les aspects clés, les objectifs et les défis de la discipline de l'histoire</i> <i>Décrire les six concepts de la pensée historique</i> <i>Utiliser les concepts de la pensée historique pour analyser des événements historiques, des périodes et/ou des individus</i> <i>Décrire les liens entre l'étude de l'histoire et la démocratie contemporaine</i> <i>Reconnaître la pertinence de la pensée historique et de la compréhension de l'histoire pour le présent et l'avenir</i>
Chapitre 1 : L'Europe Actuelle	
• La naissance de l'unité européenne et les prémices de la construction européenne • Les organisations (Conseil de l'Europe, UE, OSCE, AELE, EEE, OECD) • Une Europe multiple (espaces européens, adhésion/appartenance) • Le Conseil de l'Europe	<i>Analyser le processus de la construction européenne et le processus d'intégration</i> <i>Décrire le processus d'adhésion</i> <i>Reconnaître la multiplicité des organisations sur le continent européen et leur géographie variable</i> <i>Expliquer le rôle des valeurs communes de la démocratie, de la primauté du droit et du respect des droits de</i>

○ L'origine et les valeurs du Conseil de l'Europe ○ La structure et les membres ○ L'histoire : faits marquants ○ Champs d'intervention ○ OING	<i>l'homme au sein du Conseil de l'Europe en tant qu'organisation</i> <i>Décrire la structure, le fonctionnement et les champs d'action du Conseil de l'Europe</i>
Chapitre 2 : L'Europe et le monde	
• Élimination des frontières intérieures • Gestion des frontières extérieures • Espaces transfrontaliers • Frontières et crises • La politique étrangère commune et la politique de sécurité et de défense de l'Union européenne ○ Le rôle de l'OTAN • L'Union européenne et ses frontières ○ La Politique Etrangère et de Sécurité Commune ○ La Politique Européenne de Voisinage • L'Union européenne et le monde : ○ Focus sur l'Afrique • Enjeux de la politique commerciale • Les organisations internationales : ○ L'ONU et ses institutions (OMS, Unesco, OIT, FAO) ○ Organisations à caractère économique (OMC, FMI, Banque mondiale) ○ Cours internationales (CIJ, Cour Pénale internationale) ○ Alliances de défense (OTAN)	<i>Identifier les différents types de frontières définissant l'espace européen</i> <i>Décrire la coopération transfrontalière et ses espaces</i> <i>Expliquer le contexte géopolitique européen</i> <i>Mener une réflexion critique sur les événements actuels concernant la politique étrangère de l'Union européenne</i> <i>Analyser les relations entre l'Union européenne et le monde</i> <i>Décrire l'ordre international et le multilatéralisme</i> <i>Décrire la multiplicité des organisations internationales</i> <i>Identifier des exemples des champs d'intervention des organisations internationales</i>
Chapitre 3 : Cultures et diversité en Europe	
• La diversité des religions en Europe • La liberté de pensée, de conscience et de religion en Europe : limites et enjeux • Minorités et lutte contre les discriminations en Europe • Les mouvements de migration récents et les principaux instruments d'accueil des migrants	<i>Définir les critères de discrimination et reconnaître les faits de discrimination</i> <i>Décrire les réglementations introduites par les institutions européennes en ce qui concerne les minorités et la discrimination et expliquer comment elles sont appliquées</i> <i>Mettre à profit le dialogue interculturel pour faciliter la reconnaissance de différentes identités et appartenances culturelles</i>

Chapitre 4 : La citoyenneté européenne	
• La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne • La libre circulation et les droits liés à la citoyenneté européenne • Démocratie et participation citoyenne dans l'UE • Conférence sur l'avenir de l'Europe et suites institutionnelles	<i>Identifier les concepts politiques et juridiques de base de la citoyenneté</i> <i>Mener une réflexion critique sur les droits humains en tant que cadre de valeurs européennes</i> <i>Expliquer les différentes façons dont les citoyens peuvent influencer les politiques</i>
Chapitre 5 : Le fonctionnement de l'Union européenne	
• L'Union européenne, ses institutions et leur fonctionnement ○ L'origine de l'UE ○ L'histoire : faits marquants ○ La structure institutionnelle ○ La procédure législative ordinaire ○ Les compétences et les actes de l'UE ○ Gouvernance multiniveau ○ Le contrôle par les juges (UE et juges nationaux) • Les actions de l'Union européenne ○ Les compétences exclusives (douanes, Euro) ○ Les compétences partagées (PAC, Politiques régionales, énergie, climat, transports) ○ Les compétences d'appui (éducation, santé, protection civile)	<i>Identifier les grands principes de fonctionnement des institutions européennes</i> <i>Décrire les modalités de la prise de décision dans l'UE</i> <i>Identifier la participation des institutions et organes de l'UE dans la vie des citoyens européens</i> <i>Analyser le champ d'action de l'Union Européenne</i> <i>Montrer la répartition des compétences entre l'UE et ses États membres</i> <i>Appréhender les règles fondamentales de mise œuvre des politiques européennes et leur impact sur la vie des citoyens européens</i>
Chapitre 6 : Enjeux, défis et avenir de la construction européenne	
• La souveraineté européenne • La transition écologique • La Boussole stratégique • Les débats sur l'Europe (euroscepticisme, genre, inclusion, participation) • L'avenir de l'UE dans le monde (Ukraine, Russie, Chine, US)	<i>Mener une réflexion critique sur l'actualité européenne depuis différentes perspectives en prenant en compte les facteurs historiques qui ont façonné le monde contemporain</i> <i>Mesurer les enjeux et défis européens et mondiaux (immigration, populisme, pandémie, guerres...) pour mieux cerner les desseins à venir de la construction européenne</i> <i>Réfléchir de manière critique aux différentes possibilités pour l'avenir de l'Europe</i>

Chapitre 7 : Focus sur la corruption	 Groupe d'Etats contre la corruption Conseil de l'Europe
• Définir la corruption • Les différentes formes de corruption • Cartographier et mesurer la corruption • Les causes de la corruption • Endiguer la corruption • Les standards internationaux de lutte contre la corruption	<i>Appréhender les conséquences de la corruption</i> <i>Définir les termes spécifiques du vocabulaire de la lutte contre la corruption</i> <i>Distinguer les moyens de lutte contre la corruption, en aval et en amont</i> <i>Appréhender les enjeux de la dimension internationale de la lutte contre la corruption</i>

C. Ressources pédagogiques mises à la disposition des apprenants par la FEDE

La FEDE met à la disposition des écoles et des apprenants :

- Des fiches thématiques comportant des outils d'auto-évaluation pour se préparer à l'épreuve
- Des annales d'évaluation (sujets et corrigés).

D. Évaluation

Forme de l'épreuve : Questionnaire à Choix Multiples (QCM) en ligne

Durée : 40 minutes

Nombre de questions : 40 questions

Nombre de propositions : 2 à 4 propositions de réponses par question. Une seule proposition est exacte.

Total de points : 120

Le barème de notation est le suivant :

- **+ 3 points par bonne réponse**
- **0 point par réponse erronée**
- **0 point par non-réponse**

Aucun document, support de cours ou outil complémentaire (outil d'intelligence artificielle, calculatrice, dictionnaire, etc.) n'est autorisé durant cette évaluation.

NB : Formation en présentiel : heures d'enseignement réparties selon l'organisation propre à chaque établissement, à la spécialité du diplôme préparé et à la zone géographique du lieu de formation.

E. Coefficient et ECTS

Ce module vaut coefficient 1 et permet de capitaliser 3 ECTS.

UC A3

Le management interculturel et les ressources humaines

A. Objectifs

- Valoriser la diversité culturelle et s'appuyer sur le dialogue interculturel afin de développer une culture du « vivre ensemble » ;
- Développer l'altérité culturelle et la capacité d'interagir et travailler avec des personnes ayant des valeurs, des habitudes, des comportements et des références culturelles différents des siens ;
- S'approprier certains codes culturels afin de comprendre leurs impacts dans les relations interpersonnelles ;
- Mener une réflexion critique sur les différentes conventions de communication appliquées dans un autre groupe social ou une autre culture ;
- Mesurer l'impact de la culture dans la gestion des ressources humaines et participer à l'adaptation et mise en œuvre des pratiques de management interculturel et gestion des ressources humaines ;
- Accompagner et favoriser la mobilité des professionnels afin de leur permettre d'évoluer dans un contexte international.

B. Formation

Le volume horaire recommandé de formation en face à face pédagogique est de 20 à 25 heures.

Contenu	Capacités attendues
Partie 1 : Le management interculturel en Europe	
Chapitre 1 : Culture et diversité culturelle	
• Compréhensions de la culture ○ Bases ethnique, linguistique et religieuse ○ Fondements économiques, technologiques et politiques ○ Culture et style de vie ○ Éducation et culture • Langue et culture ○ La diversité linguistique ○ Plurilinguisme et multiculturalisme • Le multiperspectivisme ○ Définition et enjeux du multiperspectivisme ○ Approches pour reconnaître et prendre en compte les différentes perspectives, expériences et valeurs des individus dans une organisation	<i>Comprendre que la diversité culturelle au sein d'une société doit être perçue positivement et valorisée</i> <i>Analyser l'origine des cultures pour comprendre leur impact sur les valeurs fondamentales de l'individu et leur relation avec le comportement au travail</i> <i>Comprendre que le dialogue interculturel doit être mis à profit pour faciliter la reconnaissance de nos différentes identités et appartenances culturelles</i> <i>Distinguer l'approche multiperspectiviste dans le contexte de la gestion interculturelle au sein d'une organisation</i>
Chapitre 2 : La communication interculturelle dans une organisation	
• Valeurs et dimensions culturelles • La culture organisationnelle ○ La construction des valeurs de l'entreprise ○ La communication interculturelle	<i>Reconnaître les enjeux liés à la construction des valeurs de l'entreprise et leur impact sur les individus et l'organisation</i>

• Ethnorelativisme • Conseils et outils pour une communication interculturelle efficace	<i>Définir différents styles de communication et faciliter la communication entre des personnes d'origines culturelles différentes</i> <i>Mener une réflexion critique sur les effets des différents styles d'utilisation de la langue dans des situations sociales et professionnelles</i>
Chapitre 3 : Gérer l'interculturel et résoudre des conflits culturels	
• Comment gérer et travailler dans une équipe multiculturelle ○ Diversité ethnique ○ Diversité linguistique ○ Les discriminations • Culture générationnelle ○ Les différences générationnelles ○ Création et gestion d'équipes transgénérationnelles • Culture européenne ○ L'identité européenne : identité historique collective et identités locales • La résolution des conflits culturels ○ Méthodes et cas particuliers	<i>Distinguer les modes de pensée et la langue des générations pour réunir des équipes multigénérationnelles autour d'un projet commun</i> <i>Reconnaître la diversité des influences au sein d'une équipe et percevoir les effets de la diversité culturelle</i> <i>Analyser les filtres culturels et les intégrer dans la gestion des équipes</i> <i>Communiquer et appréhender les différences culturelles en Europe pour construire dans la diversité une pensée convergente</i> <i>Instaurer régulièrement la communication pour contribuer à résoudre des conflits interpersonnels</i> <i>Acquérir des outils pour prévenir et gérer les conflits interculturels de manière efficace</i>
Partie II : Les ressources humaines en Europe	
Chapitre 4 : Travailler en Europe	
• L'Union européenne et la stratégie européenne pour l'emploi ○ La Stratégie décennale de l'UE en faveur des droits des personnes en situation de handicap • L'Union européenne et le droit du travail ○ La durée du travail en Europe ○ Les contrats de travail ○ Les salaires en Europe ○ Disparités salariales ○ Charges sociales et coût du travail ○ Santé et sécurité au travail ○ Protection contre les discriminations • L'immigration professionnelle et les espaces européens ○ L'Espace économique européen ○ L'Union européenne	<i>Identifier les institutions européennes impliquées dans l'élaboration du droit européen du travail</i> <i>Connaître les sources principales du droit européen du travail</i> <i>Distinguer les relations en droit national et droit européen du travail</i> <i>Reconnaître les principaux objectifs et orientations de l'Union européenne en matière de droit du travail</i> <i>Distinguer les textes du Conseil de l'Europe et de l'Union européenne en matière de droit du travail</i> <i>Mener une veille réglementaire</i>

○ L'espace Schengen ○ Intégration des migrants originaires de pays non-membres de l'UE • Mobilité professionnelle vers et en Europe : les différents statuts ○ Types de contrats de travail ○ Les principaux éléments d'un contrat de travail • Recrutement en Europe ○ Types de recrutement et contraintes juridiques	<i>Définir la libre circulation des travailleurs et des citoyens de l'UE et expliquer ses implications</i> <i>Distinguer les conditions d'immigration d'un citoyen européen de celles d'un ressortissant non européen</i> <i>Différencier les différents statuts de la mobilité professionnelle</i> <i>Expliquer l'action de l'UE en faveur de la mobilité professionnelle</i> <i>Choisir et utiliser les outils et les plateformes européennes de recrutement</i>
Chapitre 5 : Les systèmes de protection sociale en Europe	
<i>Introduction : L'influence des conventions internationales à portée universelle sur la protection sociale en Europe</i> • Le Conseil de l'Europe et la mobilité des travailleurs ○ Charte sociale européenne (1961) ○ Code européen de sécurité sociale (1964) ○ Les conventions bilatérales et multilatérales de sécurité sociale entre États • La sécurité sociale en Europe : ○ Carte européenne d'assurance maladie ○ Les tendances actuelles en matière de sécurité sociale en Europe ○ Nouveaux défis ○ Variables d'ajustement	<i>Illustrer les enjeux culturels de la protection sociale en Europe</i> <i>Distinguer et respecter les règles de la protection sociale applicables au sein des différents pays d'Europe pour faciliter la mobilité professionnelle et protéger les salariés</i> <i>Identifier les possibilités de liaison entre régimes des différents pays de l'UE pour renforcer l'ouverture à l'internationale de l'entreprise</i> <i>Comprendre le fonctionnement général des différentes branches de protection sociale dans les pays de l'UE</i> <i>Mettre en place un système de veille des évolutions en matière de règles de la protection sociale en Europe</i>
Chapitre 6 : La responsabilité sociétale des entreprises (RSE)	
• LA RSE : définition et enjeux ○ Des origines au concept : entre volontarisme et obligation ○ Définition de la RSE : entre enjeux sociaux et sociétaux • Le périmètre de la RSE ○ Lignes directrices ○ La notion de parties prenantes et de sphère d'influence ○ Le principe de transparence et son corollaire ○ La RSE et les institutions européennes • La question sociale au cœur de l'entreprise : les textes de références de la RSE	<i>Expliquer les bases conceptuelles et courants de pensée à l'origine de la RSE et appréhender l'écosystème de la RSE</i> <i>Distinguer les opportunités et les risques d'une démarche RSE</i> <i>Décrire les enjeux liés à la RSE en Europe et les envisager comme des leviers d'action pour renforcer l'entreprise</i> <i>Illustrer de quelle manière la RSE impacte la gestion des ressources humaines dans un contexte européen</i> <i>Participer au développement d'une politique RH et RSE en entreprise</i>

○ RSE et RH, prise en compte des risques psychosociaux et de la Qualité de vie au travail (QVT-QVCT) ○ Respect des Droits humains et lutte contre les discriminations : Devoir de vigilance et prise en compte de la chaîne d'approvisionnement	<i>Analyser des enjeux liés à la diversité et à l'inclusion en milieu professionnel et les enjeux des politiques de gestion de la diversité</i>
• Politiques d'inclusion ○ Enjeux des politiques de gestion de la diversité ○ Enjeux et des défis liés à l'égalité hommes-femmes (diversité et performance) ○ Le harcèlement en entreprise ○ Les politiques LGBTQIA+	<i>Participer au développement des solutions pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap</i>
• Politiques d'inclusion des personnes en situation de handicap	

C. Ressources pédagogiques mises à la disposition des apprenants par la FEDE

La FEDE met à la disposition des écoles et des apprenants :

- Des fiches thématiques comportant des outils d'auto-évaluation pour se préparer à l'épreuve
- Des annales d'évaluation (sujets et corrigés).

D. Évaluation

Forme de l'épreuve : Questionnaire à Choix Multiples (QCM) en ligne

Durée : 40 minutes

Nombre de questions : 40 questions

Nombre de propositions : 2 à 4 propositions de réponses par question. Une seule proposition est exacte.

Total de points : 120

Le barème de notation est le suivant :

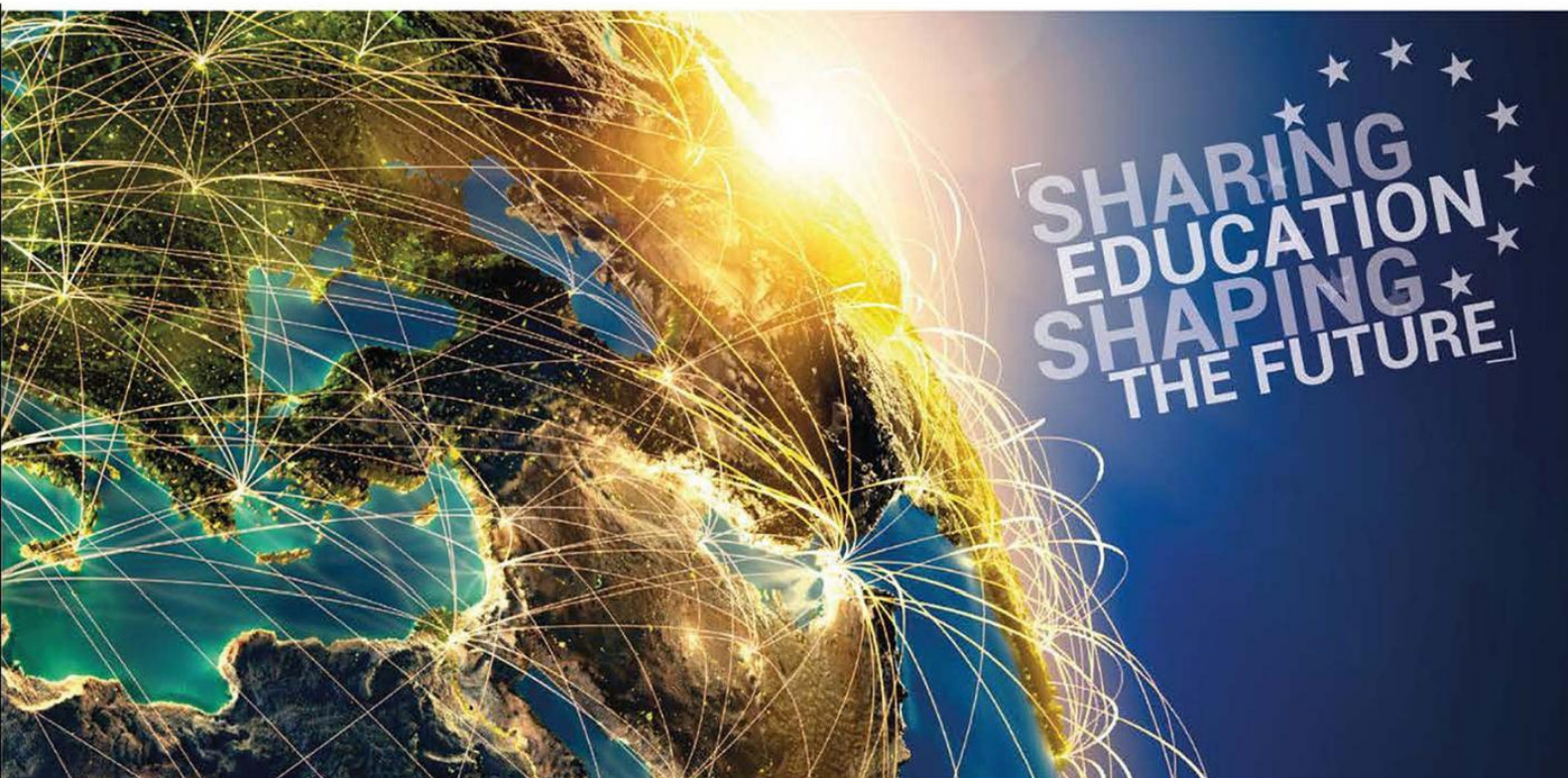
- **+ 3 points par bonne réponse**
- **0 point par réponse erronée**
- **0 point par non-réponse**

Aucun document, support de cours ou outil complémentaire (outil d'intelligence artificielle, calculatrice, dictionnaire, etc.) n'est autorisé durant cette évaluation.

NB : Formation en présentiel : heures d'enseignement réparties selon l'organisation propre à chaque établissement, à la spécialité du diplôme préparé et à la zone géographique du lieu de formation.

E. Coefficient et ECTS

Ce module vaut coefficient 2 et permet de capitaliser 3 ECTS.



FEDEration for European Education
FÉDÉration Européenne des Ecoles

INGO holding participatory status with the Council of Europe

OING dotée du statut participatif du Conseil de l'Europe

INGO holding consultative status with la Francophonie

OING dotée du statut consultatif auprès de la Francophonie

INGO holding the status of official partner of UNESCO and of ECOSOC

OING dotée du statut de partenaire officiel de l'UNESCO et du CESNU

FEDE - La Voie Creuse 16 - 1202 - Genève - SUISSE
www.fede.education - mailbox@fede.org