



L'École supérieure de la banque

Ecole supérieure de la banque

Certification

Conseiller Bancaire Clientèle de Professionnels

Cycle expert CC PRO

Formateur

Guide de la formation

2019 / 2020

ALTERNANCE



<https://campus.cfpb.fr>

Support pédagogique conçu et diffusé auprès de ses étudiants et animateurs par :

© CENTRE DE FORMATION DE LA PROFESSION BANCAIRE

Ce support de formation constitue une œuvre de l'esprit protégée par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle et dont les droits d'auteur sont la propriété exclusive du C.F.P.B. Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes des paragraphes 2^{ème} et 3^{ème} de l'article L. 122-5, d'une part, que "*les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective*" et, d'autre part, sous réserve du nom de l'auteur et de la source, que "*les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, polémique, pédagogique, scientifique ou d'information*", toute reproduction et/ou représentation intégrale ou partielle, par quelque moyen que ce soit, non autorisée par le C.F.P.B. ou ses ayants-droit est strictement interdite et sanctionnée au titre de la contrefaçon par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| 1. Présentation du document | 3 |
| 2. Les objectifs de la formation..... | 3 |
| 3. Les principes pédagogiques retenus..... | 4 |
| 4. Le travail personnel et les outils pédagogiques | 6 |
| 5. Projet Voltaire et iBellule | 12 |
| 6. Le parcours pédagogique..... | 13 |
| 7. La certification « Conseiller bancaire Clientèle de Professionnels » | 17 |
| 8. Informations techniques | 18 |

1. PRESENTATION DU DOCUMENT

Objectifs :

- ▶ Identifier les objectifs de la formation.
- ▶ Situer l'articulation générale du dispositif de formation.
- ▶ Repérer les outils pédagogiques.
- ▶ S'appropriier les méthodes de travail adaptées.

■ Pourquoi ce document ?

Ce document a pour objet d'apporter des informations génériques sur l'ensemble des journées de formation au métier de Conseiller Clientèle de Professionnels, et de répondre à un certain nombre de questions telles que :

- ▶ quels sont les objectifs de cette formation ?
- ▶ comment est articulée la formation ?
- ▶ comment vont se dérouler les journées d'animation ?
- ▶ comment préparer ces journées ?
- ▶ avec quels outils ?
- ▶ comment la formation est-elle validée ?
- ▶ comment faire pour que cette formation soit la plus efficace possible ?
- ▶ et beaucoup d'autres questions... et de réponses !

■ Comment utiliser ce guide pédagogique ?

Les sujets abordés sont présentés selon l'articulation suivante :

- ▶ les objectifs de la formation ;
- ▶ les principes pédagogiques retenus ;
- ▶ les outils pédagogiques ;
- ▶ les travaux à réaliser pour les journées ;
- ▶ le parcours pédagogique.

Nous vous invitons à vous référer régulièrement à ce document, tout au long du parcours.

Pour toute précision ou question complémentaire, n'hésitez pas à contacter le coordinateur pédagogique de votre groupe au sein de la Délégation régionale du CFPB.



2. LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

■ Se préparer à l'exercice d'un métier

L'objectif principal de cette formation est de faire en sorte que, à l'issue de leur parcours, les apprenants soient en mesure d'exercer un métier, celui de Conseiller Clientèle de Professionnels.

Pour exercer ce métier, il est nécessaire d'acquérir des connaissances, mais surtout d'apprendre à utiliser ces connaissances pour traiter des situations professionnelles, en particulier face à un client, mais aussi dans le cadre de la réalisation d'opérations internes à la banque.

Pour traiter ces situations de manière efficace, il est nécessaire de s'approprier des méthodes, des techniques, de respecter des règles, de tenir compte de son environnement... C'est tout cela que la formation se propose de faire acquérir ou de renforcer.

C'est la raison pour laquelle l'essentiel du temps passé en journée d'animation sera consacré à cette mise en œuvre pratique.

■ Devenir immédiatement opérationnel



C'est un objectif partagé par tous les acteurs de la formation, notamment par les établissements bancaires.

C'est pourquoi l'ensemble de cette formation a été construit selon une logique résolument pratique, vous mettant dans des situations ou face à des problématiques que vous rencontrerez dans les diverses circonstances de votre vie professionnelle.

C'est aussi l'un des atouts d'un dispositif d'alternance qui, lorsque la formation ne se déroule pas « en salle », se déroule sur le poste de travail, en situation réelle. Le lien entre ces deux situations d'apprentissage doit être permanent et immédiat.

Il est souhaitable, même si ce n'est pas toujours simple à mettre en œuvre, que l'apprenant puisse, dans les jours qui précèdent une journée d'animation, être en situation réelle sur un sujet voisin de ceux qui seront abordés durant la journée, par exemple en observant des entretiens professionnels. À cette fin, des *travaux préparatoires* sont préconisés pour chacune des journées d'animation.

■ Obtenir une certification professionnelle

La certification « Conseiller bancaire Clientèle de Professionnels » s'appuie sur un référentiel élaboré et validé par un comité métier composé de professionnels exerçant au sein des différentes banques françaises.

Il vise à former de nouveaux collaborateurs rapidement opérationnels sur des postes de Conseiller clientèle de professionnels en Agence par l'acquisition des compétences techniques et relationnelles constituant la « boîte à outils » indispensable à la maîtrise de la relation avec la clientèle des professionnels.

La certification « Conseiller bancaire Clientèle de Professionnels » est un diplôme professionnel enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) en niveau II.

3. LES PRINCIPES PEDAGOGIQUES RETENUS

■ L'acquisition des connaissances en amont des journées d'animation

Dans la mesure où les journées d'animation sont consacrées au traitement de situations pratiques, avec l'appui d'un formateur qui est aussi un professionnel de la banque, les connaissances « théoriques » ont vocation à être acquises avant ces journées.

Grâce aux différents outils pédagogiques fournis sur leur espace Campus ou recommandés, les apprenants ont accès aux connaissances nécessaires pour participer aux journées d'animation. Et c'est avant de venir en journée que ce travail doit être fait pour que la participation à la réflexion du groupe et aux travaux collectifs produise l'efficacité opérationnelle recherchée.



En outre, pour accompagner les apprenants dans cette acquisition des connaissances, il est prévu, au début de chaque journée d'animation, qu'un moment soit consacré à leurs questions : il ne s'agit certainement pas de transformer ce moment en cours magistral, mais d'apporter des éléments supplémentaires à la compréhension de notions qui ont pu paraître difficiles à s'approprier.

■ La mise en application des connaissances acquises

La deuxième étape du processus pédagogique consiste à mettre en application les connaissances acquises. C'est au cours des journées d'animation que se réalise cette opération.

Les journées d'animation sont organisées en trois blocs correspondant aux grandes étapes de l'approche du métier des professionnels :

- ▶ BLOC 1 : Connaître, développer, entretenir son portefeuille de clients professionnels dans la banque
- ▶ BLOC 2 : Gérer les risques des professionnels
- ▶ BLOC 3 : Proposer des solutions bancaires adaptées aux besoins des clients professionnels de la banque

En amont des trois blocs consacrés au métier de Conseiller Clientèle de Professionnels, un module de 10 jours présente les fondamentaux bancaires.

Vous trouverez dans la rubrique « Le parcours pédagogique » de ce document les grands thèmes abordés ainsi que les objectifs pédagogiques principaux pour chacune des journées d'animation.

Le principe pédagogique sur lequel reposent ces journées est le travail (individuel, en sous-groupes...) autour de situations proposées sur un livret d'animation de la journée.

Les apprenants réfléchissent aux situations proposées, identifient la problématique rencontrée, et cherchent à traiter la situation en faisant appel aux connaissances qu'ils ont acquises en amont de la journée d'animation.

La logique des situations proposées à la réflexion du groupe est leur proximité avec des situations réellement rencontrées dans la vie professionnelle. Elles s'appuient notamment sur un référentiel de situations types à maîtriser, établi avec des représentants des établissements bancaires.



■ Les méthodes pédagogiques utilisées

Les méthodes pédagogiques sont diverses :

- ▶ **la réflexion personnelle sur une situation proposée** : les apprenants sont invités à analyser individuellement la situation avant la mise en commun par une restitution devant le groupe par un ou plusieurs apprenants ;
- ▶ **les quiz** : cette méthode a pour objet de vérifier rapidement les connaissances et à éventuellement, permettre au formateur d'apporter les compléments nécessaires sur des éléments qui auraient été mal compris. Il est rappelé que la réponse à un quiz, même si elle est souvent binaire, nécessite cependant des argumentations orales de l'apprenant ;
- ▶ **l'analyse de documents** : différents types de documents sont proposés à l'analyse des apprenants (articles de presse, documents commerciaux des établissements, fiches techniques, contrats types). L'esprit de synthèse, d'analyse et l'identification des points importants sont ici particulièrement mis en jeu ;
- ▶ **les travaux en sous-groupes** : une situation est traitée par des sous-groupes composés chacun de plusieurs apprenants. Chaque sous-groupe, sous les conseils du formateur, traite du même sujet. Un rapporteur identifié dans chaque sous-groupe propose ensuite au groupe de nouveau réuni en plénière les conclusions des travaux. Pour être efficace, cette méthode demande la participation active de tous les membres du sous-groupe ;
- ▶ **les travaux en ateliers** : c'est une variante des sous-groupes, où chaque entité ne traite pas le même sujet, mais un élément de la problématique proposée. La mise en commun des travaux de chaque atelier permet à l'ensemble du groupe de traiter la situation dans sa globalité ;
- ▶ **les jeux de rôle** : ce sont des mises en situation, où l'un des participants joue généralement le client, un autre le conseiller de clientèle. L'objectif est généralement de préparer (en ateliers) un entretien clientèle portant sur une situation qui est proposée dans le livret d'animation. Une telle démarche est proche de la réalité rencontrée dans la vie professionnelle. Les jeux de rôles sont tout particulièrement utilisés durant les journées de synthèse.



4. LES OUTILS PEDAGOGIQUES

■ Les fascicules



Les fascicules sont les supports d'acquisition de connaissances.

Ils sont disponibles sur votre espace Campus.

Ces fascicules ont aussi vocation à être utilisés dans la vie professionnelle, servant ainsi de référence pour retrouver une information précise (un chiffre, un taux, une méthode, une technique...) en complément des documents internes et guides de procédure de la banque.

■ Les journées d'animation

Ce sont les supports des journées.

Ils existent en deux versions :

- ▶ **Les journées d'animation Apprenant** : ces supports, également disponibles sur l'espace Campus des apprenants, fournissent les éléments qui permettent d'identifier le découpage de chaque journée, les différents thèmes qui seront abordés et les objectifs pédagogiques visés. Ils indiquent également les libellés des situations à traiter qui serviront de support aux réflexions des apprenants. Ils fournissent aussi la documentation à étudier : dossier d'un client, article de presse...
- ▶ **Les journées d'animation Formateurs** : guides d'animation, ils comprennent, en plus des informations figurant sur les séquentiels Apprenant, des pistes de réflexions proposées ou des éléments de réponse. Il est bien évident que ces éléments sont des bases de réflexion qui ont vocation à assurer une homogénéité dans l'animation de cette formation, où qu'elle se tienne. Le formateur a cependant tout loisir pour compléter et enrichir ces éléments et bien sûr, s'appuyer sur les propositions émises par les apprenants.

■ Les modules e-learning

Le CFPB met à disposition des apprenants des modules e-learning sur des thématiques liées à l'exercice du métier de Conseiller Clientèle de Professionnels. Ces modules ont pour objectif l'acquisition des compétences métiers. Ils permettent d'approfondir certaines thématiques.

Ces modules, référencés dans les journées d'animation concernées et à réaliser en amont de ces journées, sont les suivants (par ordre chronologique) :

BLOC 1 :

- @ 3 : Artisans et commerçants : connaître leur environnement.
- @ 4 : Professions libérales : connaître leur environnement.
- @ 5 : Connaître les différentes formes juridiques d'exploitation.
- @ 29 : Identifier les sources de rentabilité du portefeuille client.

Pour ce Bloc, un module est à présenter par le formateur en présentiel :

- @1 : Identifier l'environnement de conseiller clientèle de professionnels (voir journée d'animation concernée)

BLOC 2 :

- @ 5 : Connaître les différentes formes juridiques d'exploitation du professionnel.
- @ 6 : Connaître la fiscalité des artisans, commerçants et professions libérales.
- @ 15 : Connaître la logique de la construction financière d'une entreprise.
- @ 16 : Identifier les valeurs structurelles du bilan
- @ 17 : Décrire les étapes de la formation des SIG.
- @ 18 : Calculer et utiliser les principaux ratios.
- @ 22 : S'approprier la méthode de l'analyse financière du professionnel.
- @ 8 : Acquérir une méthode d'analyse du risque économique.
- @ 27 : Respecter la réglementation dans le cadre de la conformité.
- @ 28 : Gérer le compte d'une entreprise en difficulté.
- @ 13 : Appréhender les flux du compte.
- @ 26 : Utiliser les indicateurs de suivi des risques.
- @ 25 : Choisir et suivre les garanties.

BLOC 3 :

- @ 3 : Artisans et commerçants : connaître leur environnement.
- @ 4 : Professions libérales : connaître leur environnement.
- @ 5 : Connaître les différentes formes juridiques d'exploitation.
- @ 7 : Connaître l'environnement social des artisans, commerçants et professions libérales.
- @ 9 : Identifier les spécificités de l'entreprise en création.
- @ 11 : Procéder à une ouverture de compte.
- @ 13 : Appréhender les flux.
- @ 8 : Acquérir une méthode d'analyse du risque économique.
- @ 15 : Connaître la logique de la construction financière d'une entreprise.
- @ 16 : Identifier les valeurs structurelles du bilan.
- @ 17 : Décrire les étapes de la formation des SIG.
- @ 18 : Calculer et utiliser les principaux ratios.
- @ 22 : S'approprier la méthode de l'analyse financière du professionnel.
- @ 12 : Proposer les principaux services de la monétique et de la banque à distance.
- @ 14 : Appréhender les besoins en matière d'assurances de biens et de personnes.
- @ 32 : Connaître les régimes de retraite et de prévoyance.
- @ 33 : Proposer des produits d'épargne salariale.
- @ 20 : Analyser un plan de trésorerie.
- @ 23 : Se positionner sur les besoins d'exploitation.
- @ 19 : Analyser un plan de financement.
- @ 21 : Savoir lire un business plan.
- @ 25 : Choisir et suivre des garanties.
- @ 30 : Distinguer le patrimoine privé du patrimoine professionnel.
- @ 10 : Appliquer la méthode d'analyse du risque économique.

À la fin de chaque module, une autoévaluation de type QCM valide la réalisation et les connaissances assimilées.

L'ensemble des supports précités sont disponibles sur le Campus numérique du CFPB, accessibles via votre espace personnel. Certains documents peuvent être publiés en cours d'année, en cas d'actualisation juridique ou fiscale par exemple (fascicule « L'essentiel de la fiscalité ») ou dans le cadre de l'examen final (« Règlement de certification »).

■ Les fondamentaux de la banque

Dans le cadre de cette formation, les apprenants ont accès à la banque de ressources pédagogiques (e-brp) « Les fondamentaux de la banque », parcours « Conseiller Clientèle de Professionnels » :

Parcours « Conseiller Clientèle de Professionnels » - 41 fiches

Les dirigeants et leurs statuts

- L'entrepreneur individuel
- Les dirigeants de la SARL et de l'EURL
- Les dirigeants de la SNC
- Les dirigeants de sociétés civiles
- Les dirigeants de société d'exercice libéral

Fiscalité

- La fiscalité des entreprises

Les comptes

- Le compte courant
- Le compte de l'entreprise en création

L'ouverture et la clôture d'un compte

- Artisans
- Commerçants
- Professionnels libéraux et autres professions réglementées
-

Les effets de commerce

- Lettre de change
- Billet à ordre

Suivre le compte courant

- Agios et commissions bancaires

Les services associés au compte

- Services bancaires télématiques

Analyse de la petite entreprise

- Étapes de l'analyse
- Analyse économique
- Analyse financière
- Analyse bancaire

Mettre en place un crédit d'exploitation

- Taux d'intérêt : l'essentiel
- Quel crédit accorder au client ?
- Escompter des effets de commerce
- Cession de créances professionnelles
- Affacturage
- Crédits de trésorerie généraux
- Crédits de trésorerie spécialisés
- Location simple, location longue durée et leasing
- Plan de trésorerie

Mettre en place un crédit d'investissement

- Crédits d'investissement classique
- Crédit-bail immobilier
- Crédit-bail mobilier
- Les crédits « in fine »
- Plan de financement (principes)
- Les garanties des crédits aux professionnels

Gestion de portefeuille et maîtrise du risque

- Suivre le compte et maîtriser le risque
- Incidents sur lettre de change et billet à ordre
- Les clignotants « risque »
- Les entreprises en difficultés

L'approche patrimoniale du professionnel

- Les régimes matrimoniaux
- Le bilan financier et patrimonial
- La transmission d'entreprise : environnement familial

Un parcours est également proposé sur la thématique des fondamentaux bancaires (métier de Conseiller Clientèle de particuliers).

Parcours « Les fondamentaux bancaires » - 41 fiches

Le compte de dépôt

- Droit au compte et inclusion bancaire
- Convention de compte
- Précautions d'ouverture
- Ouverture à un mineur
- Clôture du compte
- Compte joint
- Procuration sur compte

Les moyens de paiement

- Chèque bancaire
- Les cartes bancaires

Les risques et la conformité

- Déontologie
- Lutter contre le blanchiment
- Risques professionnels

Les produits de placements bancaires

- Compte sur livret
- Livret A
- Livret jeune
- LDDS
- LEP
- CEL
- PEL (formule actuelle)

Les produits de placements financiers

- PEA
- Les comptes-titres
- Les actions classiques
- Les obligations à taux fixe et à taux variable
- Les OPCVM, les SICAV et les FCP

Les produits d'assurance

- L'assurance-vie
- Le P.E.R.P.
- L'assurance décès
- Les assurances de biens et de responsabilité

Régimes matrimoniaux, succession

- Les régimes matrimoniaux
- Successions et donations

Fiscalité

- L'impôt sur le revenu
- Les revenus catégoriels
- L'ISF

Les crédits aux particuliers

- Facilité de caisse
- Découvert
- Monter un dossier de crédit à la consommation
- Prêt personnel
- Crédit renouvelable
- Monter un dossier de crédit immobilier
- Le prêt immobilier tout habitat
- Le prêt épargne-logement

■ Les autres outils

D'autres outils peuvent être utilisés pour enrichir les informations fondamentales contenues dans les différents supports évoqués ci-dessus. Il peut s'agir :

- ▶ de sites Internet : pour la préparation de certaines journées d'animation, il est proposé d'accéder à certains sites Internet. Il s'agit ici d'indications qui ne sont pas limitatives, les apprenants pouvant laisser libre cours à leur navigation... ;
- ▶ de documents techniques : chaque apprenant aura à découvrir et à consulter les informations de son propre établissement, qu'il s'agisse de documents commerciaux, de fiches techniques ou d'accès à une base de donnée « maison » ;
- ▶ des articles de presse, puisés au gré des lectures de chacun ;
- ▶ de l'observation de la concurrence, toujours très intéressante pour situer sa propre démarche.

■ Présentation de la journée de formation « Pass Omnicanal : dans la peau du conseiller » (Bloc 3)

CONTEXTE DE LA FORMATION

- L'environnement bancaire est en perpétuel mouvement et nécessite de chacun d'entre nous une adaptation permanente au changement.
- Les agences étant impactées par ces évolutions, cette journée de formation vise plus particulièrement l'enchantement de l'expérience client et l'adaptation des conseillers à la relation client en environnement phygital : mélange de parcours physique et digital.
- Il s'agit d'une journée de formation purement comportementale. Elle n'est donc pas dédiée aux apports théoriques du métier (pas de produit ni de process évoqué de façon technique ou réglementaire).

OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA FORMATION

- Mettre en situation les apprenants, les entraîner à la relation client dans les nouveaux environnements de travail et à la pratique d'une communication appropriée aux différents canaux et outils utilisés.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les méthodes et les outils pour enrichir l'expérience client.
- Savoir utiliser toutes les synergies.
- Adopter les bons niveaux de vigilance.
- Connaître les « e-risques » et les points de vigilance de la relation client en environnement phygital.

CONSTRUCTION

- 4 étapes représentant les 4 moments forts de la journée d'un conseiller en agence : l'accueil, l'omnicanal, le rdv agence, le rdv expert en visio.
- 1 épisode de Serious Game par étape de 30 minutes.
- 1 activité Accueil de 30 minutes.
- 3 activités de 50 minutes chacune : Omnicanal, Rdv agence et Rdv expert en visio.
- Un fil rouge « points de vigilance » de 5 minutes à la fin de chaque étape.



5. PROJET VOLTAIRE ET IBELLULE



5.1. Projet Voltaire

Dans le cadre de votre cursus, les apprenants ont accès au module d'entraînement en ligne et de certification Voltaire. Cet outil, qui vise à mieux maîtriser la langue française, permet un entraînement personnalisé, ciblé sur les difficultés rencontrées par chacun. Il est aujourd'hui largement répandu et reconnu dans les entreprises et le monde éducatif.

Le projet Voltaire est d'utilisation simple, à partir d'une connexion internet ou d'un smartphone, et il est accessible depuis le Campus numérique du CFPB. À la première connexion, les apprenants commencent par un positionnement qui passe en revue 140 difficultés rencontrées et qui permet la personnalisation du parcours en fonction des résultats obtenus et des progrès réalisés. On estime qu'il faut une dizaine d'heures d'entraînement en moyenne, mais cela dépend du niveau de départ et de la rapidité d'acquisition. Une deuxième évaluation sera planifiée environ 1 mois avant l'examen de certification.

La certification Voltaire atteste, en fonction du niveau obtenu, d'un niveau de maîtrise de la grammaire et de l'orthographe. C'est un atout supplémentaire vis-à-vis des clients et des employeurs.

5.2. iBellule Mail

Les apprenants ont également accès à iBellule Mail, un module complémentaire du projet Voltaire, dont l'objectif est de maîtriser les bonnes pratiques des e-mails professionnels : qui mettre en destinataire et en copie, quel objet indiquer, comment introduire et comment conclure, quelles formules bannir...

6. LE PARCOURS PEDAGOGIQUE

CYCLE EXPERT « CONSEILLER CLIENTÈLE DE PROFESSIONNELS »

Le programme et les objectifs pédagogiques principaux

| Parcours « Les Fondamentaux bancaires » (10 jours – 70 H) | | |
|---|----|---|
| Le compte et les services associés | J1 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Pratiquer les ouvertures de compte ▶ Identifier les services associés au compte d'un particulier ▶ Énoncer les caractéristiques des produits d'assurance destinés au particulier ▶ Proposer au client les produits et services adaptés à son besoin |
| L'épargne et l'assurance des particuliers | J1 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Connaître le marché de l'épargne en France ▶ Identifier les différents produits bancaires d'épargne des particuliers ▶ Identifier les besoins et proposer des solutions en matière d'épargne |
| | J2 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Connaître les SCPI ▶ Maîtriser les mécanismes et le fonctionnement d'un PEA ▶ Distinguer l'offre d'assurance vie de l'offre PERP |
| | J3 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Appréhender le marché financier et le fonctionnement de la bourse ▶ Savoir reconnaître les différentes classes d'actifs : actions, OPC ▶ Découvrir la directive MIF |
| | J4 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Rappeler les caractéristiques d'un contrat d'assurance-vie ▶ Identifier les atouts principaux des assurance-vie ▶ Identifier les solutions afin de constituer un capital sur le long terme ▶ Préparer la succession dans le cadre de l'assurance-vie |
| | J5 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Réaliser une prise de RDV assurance dommages aux biens ▶ Présenter l'assurance automobile ▶ Présenter l'assurance habitation ▶ Étudier les principes d'assurance de dommages et le contrat d'assurance |
| | J6 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Situer la place de l'assurance dans l'activité bancaire ▶ Identifier l'assurance « Complémentaire santé » et l'assurance « Garantie des accidents de la vie » ▶ Identifier la problématique de la prévoyance du client. |
| Les crédits | J1 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Évaluer le risque d'une opération de crédit en fonction de la situation globale du client ▶ Mettre en place un dossier de crédit ▶ Établir le montage d'un dossier de prêt ▶ Savoir identifier une situation de surendettement |
| | J2 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Découvrir et valider les besoins du client afin de construire une proposition de crédit adaptée ▶ Évaluer les risques liés à l'opération ▶ Choisir les garanties adaptées à la situation ▶ Gérer la renégociation d'un prêt immobilier |
| | J3 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Établir le montage d'un prêt épargne logement ▶ Déterminer les moyens de couvrir les risques (sûretés, assurances) ▶ Étudier la demande de financement, émettre un avis. ▶ Solliciter des contreparties. |

BLOC 1 : Connaître, développer, entretenir son portefeuille de clients professionnels dans la banque – 70 H

| Module | Grands thèmes | Durée | Compétences développées |
|--------|--|-------|--|
| 1 | Analyser un portefeuille de clients professionnels | 28 H | <ul style="list-style-type: none">▶ Evaluer la structure et la qualité économique du portefeuille de clients professionnels▶ Déterminer l'état de la relation commerciale avec les clients du portefeuille▶ Identifier les concurrents et les acteurs majeurs du marché pour en faire des leviers▶ Evaluer le potentiel de développement du secteur et mettre en lien avec les objectifs commerciaux de la banque |
| 2 | Définir un plan d'action et organiser la démarche commerciale | 14 H | <ul style="list-style-type: none">▶ Identifier les clients à rencontrer et proposer des actions commerciales▶ Mettre en place les moyens et les ressources nécessaires à la conduite du plan d'action commerciale▶ Planifier la démarche commerciale et organiser les prises de contact |
| 3 | Développer un portefeuille de clients professionnels | 21 H | <ul style="list-style-type: none">▶ Fidéliser la clientèle de professionnels du portefeuille attribué▶ Rechercher de nouvelles opportunités de développement commercial des clients professionnels du portefeuille▶ Prospecter son secteur local |
| 4 | Journée d'accompagnement sur l'examen du Bloc 1 (projet individuel appliqué) | 7 H | <ul style="list-style-type: none">▶ Bénéficier d'éléments de méthode et être accompagné sur le projet individuel appliqué |

BLOC 2 : Gérer les risques des professionnels – 49 H

| Module | Grands thèmes | Durée | Compétences développées |
|--------|--|-------|--|
| 1 | Analyser les risques | 35 H | <ul style="list-style-type: none">▶ Analyser les risques à la lecture des documents comptables▶ Analyser les risques en lien avec la vie et l'activité du client▶ Analyser les risques à l'analyse du compte |
| 2 | Se positionner sur la conduite à tenir en matière d'engagements | 14 H | <ul style="list-style-type: none">▶ Décider du développement, du maintien ou du désengagement de la relation▶ Décider quotidiennement des paiements ou des rejets à effectuer sur le compte |

BLOC 3 : Proposer des solutions bancaires adaptées aux besoins des clients professionnels de la banque – 119 H

| Module | Grands thèmes | Durée | Compétences développées |
|--------|---|-------|---|
| 1 | Conduire l'entrée en relation et gérer la relation au quotidien | 14 H | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Evaluer et décider de l'opportunité de l'entrée en relation ▶ Ouvrir un compte et équiper le client professionnel à l'entrée en relation ▶ Accompagner le client dans l'après-vente ▶ Analyser le fonctionnement du compte au quotidien dans une perspective de développement commercial et de gestion du risque |
| 2 | Exploiter la documentation comptable | 14 H | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Anticiper les besoins du client ▶ Accompagner les professionnels à la lecture du bilan |
| 3 | Accompagner le professionnel en lui proposant des solutions personnalisées et adaptées à ses besoins | 63 H | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Conseiller le client sur les opérations liées à la vie du compte et/ou à l'évolution de l'activité du client ▶ Conseiller le client pour les services de la banque liés aux flux et à la gestion des moyens de paiement ▶ Proposer des solutions d'assurance et de prévoyance ▶ Proposer des solutions d'épargne à court/moyen et long terme ▶ Proposer des financements à court, moyen et long terme ▶ Accompagner les professionnels dans la transmission de l'entreprise et du patrimoine |
| 4 | Mener un entretien avec un professionnel | 28 H | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Pratiquer la découverte du client ou du prospect professionnel ▶ Proposer des solutions bancaires et assurancielles aux clients professionnels ▶ Négocier avec le client ou le prospect professionnel |

| | | | |
|--|---------------------|-----|--------------------------|
| | Examen final | 7 H | ▶ Evaluation des 3 blocs |
|--|---------------------|-----|--------------------------|

Total heures programme CFPB : 245 H (35 jours)

Spécialité « Agri / Viti » (8 jours – 56 H)

module additionnel dédié à des Conseillers agricoles et viticoles

| Journée | Grands thèmes | Durée | Compétences développées |
|---------|---|-------|--|
| 1 | Connaître l'environnement économique et règlementaire du marché agricole | 7 H | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Connaître les particularités macroéconomiques du secteur agricole ▶ Appréhender l'organisation du monde agricole, les acteurs ▶ Comprendre les enjeux de la politique agricole commune ▶ Appréhender la complexité de la réglementation |
| 2 | Connaître l'environnement juridique, fiscal et social de l'exploitant | 7 H | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Connaître les formes juridiques possibles de l'exploitation d'un fonds agricole ▶ Connaître les principales caractéristiques des baux ruraux ▶ Comprendre les modes d'imposition des agriculteurs |
| 3 | Réaliser une analyse économique et financière de l'exploitation | 7 H | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Identifier les éléments clés et comprendre les particularités du bilan et du compte de résultat d'une exploitation agri-viti |
| 4 | Maîtriser les techniques de financement | 7 H | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Savoir adapter le financement aux besoins du client ▶ Appréhender les conditions d'attribution, de suivi et de contrôle des prêts bonifiés ▶ Utiliser les outils de suivi et d'alerte ▶ Analyser le couple « client – risque crédit » |
| 5 | Gérer les risques et les assurances | 7 H | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Identifier les régimes de protection sociale, de santé et de prévoyance d'un agriculteur / viticulteur ▶ Identifier les risques, déterminer les droits ▶ S'appuyer sur la réglementation pour accompagner le besoin client |
| 6 | Appréhender l'installation | 7 H | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Identifier les problématiques liées à l'installation ▶ Accompagner le client/prospect dans un parcours à l'installation |
| 7 | Accompagner le client dans la transmission de son patrimoine professionnel | 7 H | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Identifier les structures de détention du patrimoine ▶ Optimiser la transmission du patrimoine professionnel |
| 8 | Révision / Evaluation | 7 H | |

7. LA CERTIFICATION « CONSEILLER BANCAIRE CLIENTELE DE PROFESSIONNELS »

La validation est liée à l'objectif principal de cette formation, rappelé au tout début de ce document : vous permettre d'exercer le métier de conseiller de clientèle des professionnels. Pour exercer le métier, il est nécessaire de maîtriser l'ensemble des capacités requises pour son exercice : ces capacités ont été définies par la profession.

C'est donc l'atteinte d'un résultat qui est recherché, et pas seulement le suivi d'un parcours ; il est donc nécessaire de s'assurer que le résultat est atteint grâce à un dispositif de validation qui permet d'obtenir, en cas de réussite, la certification professionnelle « Conseiller Bancaire Clientèle de Professionnels » délivrée par le CFPB.



■ Les modalités de la validation

Les épreuves s'organisent en 3 blocs de certification qui peuvent s'acquérir indépendamment les uns des autres. Un bloc est validé lorsque la note obtenue est supérieure ou égale à 10/20. La certification sera obtenue lorsque tous les blocs la composant seront validés.

Le tableau ci-dessous présente les épreuves d'examen relatives à chaque unité :

| Conseiller Bancaire Clientèle de Professionnels | | | |
|---|---|-------------|---------------|
| Bloc 1 : Connaître, développer, entretenir son portefeuille de clients professionnels dans la banque | Projet individuel appliqué (présentation orale) | 25 minutes | 1 note sur 20 |
| Bloc 2 : Gérer les risques des professionnels | Cas pratique N°1 écrit | 3 heures | 1 note sur 20 |
| Bloc 3 : Proposer des solutions bancaires adaptées aux besoins des clients professionnels de la banque | Cas pratique N°2 écrit | 3 heures 30 | 1 note sur 20 |

Ces épreuves ont lieu en fin de cursus.

Pour l'épreuve du Bloc 1 (Projet individuel appliqué), qui consiste en un travail de recherche, création et analyse autour de la construction d'un portefeuille clients, le sujet sera donné aux apprenants en début de formation. Outre le travail d'analyse (contextualisation du portefeuille, forces/faiblesses, pistes d'action...), le candidat devra fournir un travail de réflexion en répondant à une question thématique attribuée également en début de formation (de manière aléatoire).

Le candidat dispose de plusieurs mois pour préparer cette épreuve, la présentation orale ayant lieu en fin d'année universitaire (juin). Il devra réaliser un support écrit synthétique sous forme de Powerpoint (10 slides maximum) qu'il commentera lors de sa présentation. Il y aura ensuite une phase d'échanges et de questionnement à l'initiative du jury.

- ▶ **Le règlement de certification détaillant les modalités des différentes épreuves sera mis en ligne dans votre espace Campus en cours d'année.**

8. INFORMATIONS TECHNIQUES

■ Paramétrage de votre ordinateur

Pour accéder à la plateforme e-learning et réaliser les modules e-learning, certains paramétrages de vos ordinateurs et accès internet sont nécessaires.

Hotline technique CFPB : 01. 41. 02. 56. 56 / assistance-utilisateurs@cfpb.fr

| | | | CCPRO | EBRP |
|---------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|----------|----------|
| Bande passante (KBits/s) | | Minimale | 512 | 128 |
| Activation JavaScript | | | X | X |
| Dispositif audio | | | X | NC |
| Lecteur PDF | | | X | NC |
| Diffusion Flash Desktop | Plugin Flash | Minimum | 10 | NC |
| | | Maximum | NC | NC |
| | Navigateur | Internet Explorer | 6+ | NC |
| | | Firefox | Dernière | NC |
| | | Chrome | Dernière | NC |
| | Safari | NC | NC | |
| Diffusion HTML5 | Système d'exploitation mobile | Android | 4.4+ | 4.4+ |
| | | iOS | 8+ | 8+ |
| | Navigateur | Internet Explorer | 10+ | 10+ |
| | | Firefox | Dernière | Dernière |
| | | Chrome | Dernière | Dernière |
| | Safari | Dernière | Dernière | |

NC : non concerné

| PORTAIL CFPB | CAMPUS NUMERIQUE AVEC ACCES A OFFICE365 | CAMPUS NUMERIQUE MODE DEGRADE SANS OFFICE365 | SYFADIS |
|--|---|--|--------------------|
| www.cfpb.fr | campusnumerique.cfpb.fr | campusnumerique.cfpb.fr | elearning.cfpb.fr |
| | sts.cfpb.fr | sts.cfpb.fr | elearning2.cfpb.fr |
| | login.microsoftonline.com | | |
| | login.windows.net | | |
| | campuscfpb.sharepoint.com | | |
| | outlook.office.com | | |
| | campuscfpb-my.sharepoint.com | | |
| | www.yammer.com | | |
| | office.live.com | | |
| | sway.com | | |
| | forms.office.com | | |
| | www.onenote.com | | |
| | www.vimeo.com | | |