

# CATALOGUE DES FORMATIONS DE L'ESBANQUE

AFRIQUE SUBSAHARIENNE  
OCÉAN INDIEN, MADAGASCAR,  
COMORES, HAÏTI  
2023/2024



 **L'École  
supérieure  
de la banque**  
L'Expertise CFPB

SEPTEMBRE 2023





## édito

Chers Clients,

Nous avons le plaisir de vous présenter notre nouveau catalogue de formations bancaires, conçu pour répondre aux besoins en constante évolution du secteur de la finance. Grâce à notre expérience séculaire dans ce domaine, nous sommes en mesure de vous offrir une gamme complète de programmes et de formations adaptés aux différentes compétences et niveaux de responsabilités.

Notre catalogue comprend un vaste choix de formations en ligne et en présentiel, regroupant à la fois :

 • Des parcours diplômants (RNCP niv. 5 à niv. 7) de formation continue, permettant d'accompagner les mobilités vers chacune des spécialisations professionnelles les plus recherchées par le secteur de la bancassurance et de la finance. Mais aussi des parcours d'excellence, tels que notre emblématique ITB à destination des leaders de la transformation bancaire ou le CESB Management, en partenariat avec Essec Business School, pour préparer la relève des états-majors des banques ;

 • Un vaste choix de formations qualifiantes à la main des employeurs, pour leur permettre de développer les compétences techniques (hard skills) et comportementales (soft skills) de leurs collaborateurs.

En tant que leader de la formation bancaire, nous sommes partenaire de près de 150 Universités et Grandes Écoles.

Nous travaillons également en étroite collaboration avec les experts internationaux de la pédagogie en matière d'adaptive learning, d'IA et d'immersive learning, afin d'offrir à nos apprenants l'opportunité de développer leurs compétences de façon toujours plus agile et mieux adaptée à leurs attentes. Notre nouveau catalogue saura couvrir l'essentiel de vos besoins.

Toutefois, en complément, n'hésitez pas à nous interroger directement pour satisfaire tout autre demande spécifique à votre organisation. L'ESBanque mettra tout en œuvre pour répondre au mieux à vos attentes.

Nous avons hâte de recueillir votre préférence, pour accompagner votre succès professionnel continu dans la dynamique secteur financier.

Cordialement,



Eric DEPOND  
Directeur Général



Laëtitia TARTOUR  
Directrice du Campus  
International

NOTRE PARTI PRIS PÉDAGOGIQUE	3
CERTIFICATION : UN ENJEU FORT ET INCONTOURNABLE	4
BESOIN DE FORMATIONS SUR MESURE POUR VOTRE ETABLISSEMENT ?	5
FILIÈRES MÉTIERS	6
ENVIRONNEMENT BANCAIRE	8
Brevet bancaire (les fondamentaux de la banque)	9
Mooc culture bancaire	13
MANAGEMENT DES HOMMES ET DES ÉQUIPES	16
Responsable d'agence bancaire	17
Responsable d'agence microfinance	19
ITB Management bancaire	21
Mastère spécialisé Senior management bancaire/CESB Management Manager leader	27
Accompagner et réussir la mise en œuvre du changement	31
La stratégie commerciale : construire son plan stratégique	34
Pratiquer le co-développement à distance	36
RELATION CLIENT	41
Certificat de Conseiller commercial de banque - Marché des particuliers	42
Chargé d'affaires Pro/PME	46
Chargé de clientèle microfinance	48
Certificat professionnel MGRCE - Maîtrise et gestion des risques de crédit entreprises	52
Parcours Chargé d'Affaires entreprises	54
Repositionner la relation client au cœur de l'efficacité commerciale	56
Transformer une réclamation en opportunité commerciale	57
Optimiser le recouvrement amiable en préservant la relation	58
Améliorer la qualité de l'accueil en agence	59
Réussir les négociations à fort enjeu	60
Renforcer la relation client avec l'approche conseil	62
RÈGLEMENTAIRE CONFORMITÉ	65
Gestionnaire conformité	66
Les incontournables de l'éthique professionnelle	70
LCB/FT - Afrique	72
Prévenir, détecter et traiter la fraude	74
FINANCES ET INNOVATIONS	77
Blockchain & Finance	78
Informatique Quantique & Finance	79
Intelligence Artificielle & Finance	80
ESG Parcours expert certifiant	81
ESG Parcours conseiller	83
NOTRE EXPERTISE DIGITAL LEARNING	85
NOS CAMPUS ET PARTENAIRES À L'INTERNATIONAL	87

# NOTRE PARTI PRIS PÉDAGOGIQUE

**La Learning Factory, une organisation clé pilotée par des experts pour des formations :**

## 100% OPÉRATIONNELLES

Grâce à des experts internes :

- Métiers
- Pédagogiques
- Outils digitaux

Mettre en perspective l'apprenant dans son quotidien professionnel pour challenger ses pratiques au travers de cas concrets

## 100% ENGAGEANTES

- En rendant l'apprenant acteur de son processus d'apprentissage
- Avec des modalités pédagogiques variées et complémentaires

## 100% EXPERTES

- Construites en collaboration avec le secteur bancaire et celui de l'assurance
- Animées par des professionnels du domaine

## 100% DURABLES

- En ancrant les connaissances clés dans la durée via des synthèses, des mises en application et des évaluations des acquis





# CERTIFICATION : UN ENJEU FORT ET INCONTOURNABLE

Un marché exigeant, une réglementation rapidement évolutive, une performance rendue plus nécessaire que jamais, font de la certification un élément incontournable de la professionnalisation des équipes et de la qualité du service apporté aux clients des établissements bancaires.

Les certifications professionnelles sont des **repères majeurs de la qualification** et des compétences des collaborateurs qui concourent à la sécurisation des **parcours professionnels**, facilitent les mobilités et **l'évolution professionnelle**.

L'ESBanque développe depuis plusieurs années **les diplômes professionnels** de la profession bancaire. Elle dispose ainsi d'une longue expérience de la certification qui lui permet aujourd'hui de poursuivre la transformation de ses **certifications professionnelles** en blocs de compétences, et de proposer une approche modulaire de la certification.



# BESOIN DE FORMATIONS SUR MESURE POUR VOTRE ÉTABLISSEMENT ?

L'École supérieure de la banque s'associe à vos équipes pour créer des formations personnalisées adaptées à votre culture d'entreprise, à vos process et documents internes, et à vos objectifs de développement des compétences de vos collaborateurs.

Nous analysons vos besoins, **concevons et réalisons les formations en intégrant vos spécificités**. Que ce soit pour des **formations métiers, réglementaires, ou de spécialisation**, notre approche de gestion de projet garantit une formation opérationnelle et interactive avec des animateurs experts :

**Nous analysons vos besoins, avec vous :**

- Identification de la **population à former**
- Définition des **objectifs opérationnels** recherchés
- Intégration de **votre contexte**

**Nous concevons et réalisons la formation :**

- Conception et validation des **modalités pédagogiques** et des apports
- Réalisation de tests de connaissances **et diagnostic** d'un expert (en option)
- **Animation** de la ou des session(s) de formation
- **Débriefing** post-formation



Contactez-nous dès maintenant pour booster ensemble les compétences de vos équipes !





# Filières métiers

## Cursus et blocs de compétence adaptés

### CURSUS PRÉCONISÉS ET BLOCS DE COMPÉTENCES ADAPTÉS

#### Environnement bancaire

##### **Brevet bancaire (Les fondamentaux de la banque)**

Cette formation permet d'acquérir les connaissances sur l'environnement et les techniques bancaires pour les collaborateurs exerçant sur des métiers commerciaux ou des métiers supports, dans le cadre d'un accompagnement d'un collaborateur lors de son intégration (nouveaux entrants), d'une mobilité interne ou tout simplement dans le cadre d'une actualisation des connaissances.

##### **MOOC Culture bancaire**

Formation tout à distance qui vise à renforcer chez les collaborateurs la connaissance de leur environnement professionnel afin de développer leur aisance dans la relation avec leurs clients et faciliter la réponse à leurs questions.

#### Gestion des hommes et des équipes

##### **Responsable d'agence bancaire**

Ce cycle apporte les outils d'analyse et de pilotage commercial d'une agence bancaire et de la conduite des collaborateurs. C'est un levier efficace pour assurer le développement commercial d'une agence bancaire tout en maîtrisant les risques.

##### **Responsable d'agence microfinance**

Cette formation Responsable d'agence microfinance a pour objectif d'acquérir une meilleure maîtrise du pilotage de l'agence tant dans ses activités commerciales que managériales.

##### **ITB - Management bancaire**

L'ITB forme au métier de manager d'unité bancaire dans les 3 domaines d'activité de la banque : force de vente, métiers de traitement et fonctions support. Il est composé de 4 blocs de compétences :

- bloc 1 - Piloter l'activité bancaire dans un contexte de transformations économiques, sociétales et technologiques
- bloc 2 - Accompagner et évaluer les compétences individuelles au sein d'une unité bancaire
- bloc 3 - Développer la qualité au sein de l'organisation bancaire
- bloc 4 - Mobiliser une équipe et valoriser la performance collective d'une unité bancaire

##### **Mastère spécialisé Senior Management Bancaire CESB Management**

Une formation d'excellence en partenariat avec l'ESSEC qui s'adresse aux collaborateurs à fort potentiel des entreprises bancaires

#### Relation client

##### **CCCB (Certificat de Conseiller Commercial de Banque)**

Ce cycle forme des collaborateurs de banque en leur permettant d'acquérir et mettre en oeuvre les principes d'une communication professionnelle efficace, d'une relation commerciale de qualité, et des techniques bancaires relatives à la gestion courante et au développement d'un portefeuille de clients particuliers.

##### **Chargé d'affaires Pro/PME**

Le cursus apporte la connaissance du marché des professionnels et des petites et moyennes entreprises pour les collaborateurs en relation avec cette clientèle. Cette formation est destinée à tout collaborateur qui exerce des fonctions commerciales ou de support. L'approche combine l'aspect commercial, le risque et la connaissance du marché des professionnels, PME.

##### **Chargé de clientèle microfinance**

Conçue en collaboration étroite avec des professionnels du secteur et des représentants des organismes de tutelle, la formation a pour objectifs de développer les connaissances générales et spécifiques des chargés de clientèle microfinance, de favoriser une évolution professionnelle sur des critères de compétences mais aussi d'instruire et gérer les dossiers de crédit de manière professionnelle et selon les meilleures pratiques en microfinance et de savoir analyser les risques inhérents à l'activité de crédit des institutions.

##### **MGRCE (Maîtrise et gestion des risques de crédit entreprises)**

Le certificat Maîtrise et gestion des risques de crédit entreprises renforce les capacités de collaborateurs de banque dans l'analyse économique et financière des entreprises, les techniques de financement et la gestion des risques entreprises, afin de concilier développement des crédits et gestion des risques.

##### **Chargé d'affaires entreprises**

Cette formation permet d'évoluer vers un poste de Chargé d'affaires entreprises dont les savoir-faire clés sont gérer et développer un fonds de commerce Entreprises, piloter la relation client en gérant le risque, avoir un rôle de représentativité auprès des cercles de décision.

#### Réglementation conformité LCB-FT

##### **Gestionnaire conformité**

Ce cycle apporte une vision globale du métier de gestionnaire conformité, prenant en compte les aspects réglementaires, l'identification et le contrôle des risques, le reporting et la culture conformité dans les organisations. Le cursus vise à la maîtrise des compétences sur les aspects juridique, technique et managériaux et apporte un focus sur la lutte contre le blanchiment.





# Environnement bancaire



ENVIRONNEMENT  
BANCAIRE



Formation diplômante

## Brevet bancaire (Les fondamentaux de la banque)

Dispositif incontournable d'acquisition de l'ensemble des fondamentaux de la banque, cette formation est un accompagnement précieux dans le cadre d'une mobilité interne ou dans le cadre d'une intégration dans la banque.

La formation se déroule en trois cycles. Chaque cycle permet d'appréhender ou d'actualiser les connaissances fondamentales et de développer les compétences nécessaires à l'exercice des métiers ciblés.

### Informations pratiques



#### Formation en présentiel

#### Période de la formation

- 1<sup>er</sup> & 3<sup>e</sup> cycle : de janvier à juin 2024
- 2<sup>e</sup> cycle : de septembre à décembre 2024

#### Durée de la formation

18 mois au total (pour les 3 cycles)

#### Travaux notés

- 1<sup>er</sup> cycle : avril 2024
- 2<sup>e</sup> cycle : octobre 2024

#### Période des examens

- 1<sup>er</sup> & 3<sup>e</sup> cycle : juin 2024
- 2<sup>e</sup> cycle : décembre 2024

#### Lieux de formation

tout notre réseau

### ▲ Métier(s) visé(s)

Ils sont transverses aux différentes familles de métiers de la banque (force de vente, métiers de traitement).

### ▲ Public concerné

Cette formation permet d'acquérir l'ensemble des fondamentaux de la banque. A ce titre, elle intéresse tout particulièrement l'ensemble des collaborateurs exerçant sur des métiers commerciaux (Conseiller de clientèle, Chargé d'accueil et de services à la clientèle, Assistant commercial) mais également ceux exerçant sur des métiers supports (Techniciens des unités de traitement bancaire...).

La formation permet aussi d'accompagner un collaborateur dans le cadre d'une mobilité interne ou d'une intégration.

### ▲ Pédagogie et ressources mises en œuvre

Cette formation permet au collaborateur de :

- > connaître l'environnement économique, juridique, comptable et financier de la profession bancaire,
- > maîtriser les techniques propres au milieu bancaire afin d'acquérir un véritable professionnalisme,
- > progresser au sein de leur entité et des réseaux bancaires et financiers.

Sont mis à disposition de chaque participant :

- > **des fascicules dématérialisés**, qui permettent l'acquisition des savoirs requis,
- > **des exercices de synthèse**, sous forme de devoirs notés dans le cadre du contrôle continu.

### ▲ Conditions d'obtention du diplôme

Le diplôme est validé par une série d'épreuves et des devoirs notés dans le cadre du contrôle continu couvrant la totalité des activités du métier.



*Cette formation en 3 cycles est proposée en interbancaire et peut être diffusée selon 2 formules :*

- > *en présentiel avec des journées d'animation*
- > *en correspondance*

*Cette formation permet d'acquérir les fondamentaux de la banque (clientèle de particuliers et de professionnels)*

## ▲ Parcours de formation

La formation se déroule sur trois cycles dont le contenu pédagogique adapté permet une assimilation progressive des fondamentaux de la banque.

### 1<sup>er</sup> cycle

#### BP 1 – 9 jours

- **Méthodologie de la communication écrite et orale** (2 jours)
  - > Lire efficacement un texte
  - > Comprendre le contenu d'un texte
  - > Rédiger un résumé, une note de synthèse
  - > Commenter un texte
  - > Rédiger une dissertation
  - > Préparer et présenter un exposé oral
- **Economie générale** (2 jours)
  - > Les agents économiques, les opérations économiques et le circuit économique
  - > Les problèmes démographiques contemporains
  - > Les mécanismes de la formation des prix
  - > La croissance et les fluctuations économiques
  - > La politique économique et ses composantes
  - > Les échanges extérieurs
- **Economie monétaire et bancaire** (2 jours)
  - > La monnaie et le mécanisme de création monétaire
  - > Le système monétaire international
  - > La construction de l'Europe monétaire
  - > La zone franc et le système bancaire africain
  - > La microfinance
  - > La politique de crédit et la gestion des établissements bancaires
- **Comptabilité générale et mathématiques financières** (3 jours)
  - > Les grands principes de la comptabilité
  - > Le plan comptable
  - > L'enregistrement des opérations courantes
  - > Les opérations d'inventaire
  - > Mathématiques financières

### 2<sup>ème</sup> cycle

#### BP 2 – 7 jours

- **Droit civil, commercial et bancaire** (2 jours)
  - > La règle de droit et les sources du droit
  - > L'organisation judiciaire
  - > Les acteurs de la vie juridique : les personnes physiques
  - > Les acteurs de la vie juridique : les personnes morales
  - > Les relations juridiques
  - > Les litiges et leur règlement
  - > Les principaux contrats
  - > Notions juridiques sur les moyens de paiement
  - > Les sûretés
  - > Notions sur les procédures collectives
  - > La responsabilité du banquier
- **Techniques bancaires des particuliers** (3 jours)
  - > Les caractéristiques du marché des particuliers
  - > Les opérations relatives au compte
  - > Les services liés au compte
  - > Les placements non financiers
  - > Les crédits bancaires aux particuliers
  - > Les obligations de l'intermédiaire financier
- **Comptabilité, préparation à l'analyse financière, mathématiques financières** (2 jours)
  - > La comptabilité des différents types de sociétés
  - > La préparation des travaux d'inventaire
  - > La détermination du résultat, la présentation des états financiers et les travaux de clôture
  - > Les outils de l'analyse financière
  - > Mathématiques financières

### 3<sup>ème</sup> cycle

#### BP 3 – 10 jours

- **Diagnostic économique et financier** (3 jours)
  - > Présentation de l'entreprise et de son environnement
  - > Analyse de l'activité et de la rentabilité
  - > Analyse de la structure financière
- **Techniques bancaires professionnels et de la micro-entreprises** (3 jours)
  - > Caractéristiques du marché des professionnels et de la micro-entreprise
  - > Ouverture et fonctionnement des comptes
  - > Les techniques de financement
  - > La gestion des risques et la responsabilité du banquier
- **Opérations bancaires avec l'étranger** (1 jour)
  - > Les règlements internationaux
  - > Les opérations en devises
  - > Les financements du commerce international
- **Connaissance des marchés de capitaux** (1 jour)
  - > Le marché financier
  - > Les marchés de capitaux et les bourses des valeurs en zone UEMOA
  - > Les marchés de capitaux et les bourses des valeurs en zone CEMAC
- **Pratique de la relation commerciale** (2 jours)
  - > Les principes de la communication
  - > La relation commerciale avec le client

#### Les spécificités du Brevet professionnel au Sénégal

- **BP1 – 1<sup>er</sup> cycle – 107 heures**
  - > Méthodologie de la communication écrite et orale
  - > Comptabilité générale et mathématiques financières
  - > Droit civil sénégalais
  - > Economie générale
  - > Economie monétaire et bancaire
- **BP2 – 2<sup>ème</sup> cycle – 98 heures**
  - > Préparation à l'analyse financière comptabilité
  - > Droit civil, commercial et bancaire
  - > Techniques bancaires des particuliers
- **BP3 – 3<sup>ème</sup> cycle – 105 heures**
  - > Diagnostic économique et financier
  - > Techniques bancaires de la micro-entreprise
  - > Connaissance des marchés de capitaux
  - > Droit civil commercial et bancaire



## Examens

Le cycle de formation est sanctionné par une évaluation en fin de parcours.

			coefficient
BP1	Comptabilité générale	Travaux notés	2
	Méthodologie de la communication Economie générale et économie monétaire	Epreuve écrite	8
BP2	Préparation à l'analyse financière	Travaux notés	4
	Droit civil commercial et bancaire Techniques bancaires des particuliers	Épreuve écrite	6
BP3	Connaissance des marchés de capitaux Opérations bancaires avec l'étranger Techniques bancaires micro-entreprise Diagnostic économique et financier	Épreuve écrite	10

## Tarifs

Tarifcation applicable en Afrique Subsaharienne, Madagascar, Comores et Haïti, en vigueur jusqu'au 30/06/2024.

	Nbre d'heures	Total
BP1 – En présentiel	63 h	1 050 €
BP1 – Cours par correspondance, tarif standard (forfait)		640 €
BP2 – En présentiel	49 h	820 €
BP2 – Cours par correspondance, tarif standard (forfait)		790 €
BP3 – En présentiel	70 h	1 160 €
BP3 – Cours par correspondance, tarif standard (forfait)		790 €
BP1 / BP2 / BP3 – En présentiel		3 030 €
BP1 / BP2 / BP3 – Cours par correspondance		2 220 €

Ces tarifs incluent l'animation, la documentation pédagogique dématérialisée (fascicules, livrets d'activité).

### Tarifs pour le Sénégal

BP1 – En présentiel	1 100 €
BP2 – En présentiel	1 000 €
BP3 – En présentiel	1 070 €

Tarifs en vigueur jusqu'au 30/06/2024. Tous nos prix s'entendent hors toutes taxes. Seront ajoutées toutes taxes locales applicables, le cas échéant.



Le MOOC Culture bancaire est une formation visant à maîtriser le socle de compétences sur l'environnement bancaire pour se positionner en professionnel en tant que tiers de confiance et collaborateur maîtrisant les spécificités des métiers de la banque.



### Informations pratiques

#### Formation à distance

**Période de la formation**  
démarrage 17 octobre 2023

**Durée de la formation**  
12 heures

#### Tarif

- > Tarif INDIVIDUEL 300 €\* net
- > Tarif COLLECTIF  
Nous contacter

**\* Tarifs en vigueur jusqu'au 30/06/2024.**  
**Tous ces prix s'entendent nets, ces prestations n'étant pas soumises à TVA, conformément aux dispositions de l'art 261-4-4A du Code général des impôts.**

### Public concerné

- > Tout collaborateur du secteur de la banque et de la finance devant connaître le fonctionnement de la banque et son environnement.
- > Tous les métiers, qu'ils soient force de vente, fonctions support, métiers de traitement.

### Programme de formation

12 heures de formation composée de 5 épisodes thématiques et un examen final  
100 % distanciel, accessible 7J/7 et 24h/24 sur PC, tablette et smartphone

### Parcours de formation

Le parcours est articulé autour de cinq thématiques indépendantes.

L'objectif du programme est de permettre la maîtrise d'un socle de connaissances sur l'environnement bancaire et les enjeux du secteur financier.

#### > Épisode 1 : la banque, une entreprise différente ?

- Le rôle macroéconomique des banques
- Les trois types d'activités bancaires
- La banque, une entreprise sous contrainte

#### > Épisode 2 : la banque, quels modèles, quelles organisations ?

- Les différents types d'établissements financiers
- Les activités de la banque universelle
- Une industrie en mutation permanente pour s'adapter à ses clients

#### > Épisode 3 - La banque, financièrement, comment ça marche ?

- Le compte d'exploitation et le produit net bancaire
- La rentabilité de la clientèle
- Le bilan de la banque
- La réglementation Bâloise et la supervision prudentielle



- > Les interventions des meilleurs spécialistes de banque (vidéos)
- > La richesse des échanges entre experts et pairs de la communauté
- > Un badge numérique du certificat Culture bancaire pour mettre en avant sur son profil professionnel et les réseaux sociaux, les compétences développées en suivant et validant le MOOC.



> **Épisode 4 - La banque, tiers de confiance ?**

- La banque, tiers de confiance
- La gestion des risques
- Le devoir de conseil et de protection de la clientèle

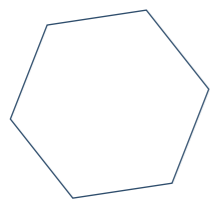
> **Épisode 5 - Quelle banque pour demain ?**

- La révolution des usages
- Les nouveaux concurrents des banques
- La réaction des banques face aux GAFAM et au Fintechs.

▲ **Certification**

La **Certification Culture bancaire** qui valide la réussite au MOOC, vise à acquérir un socle de compétences pour s'affirmer dans un monde bancaire en transformation, et être en mesure d'établir une relation professionnelle de qualité avec ses interlocuteurs, que ce soit :

- > **en externe** avec les clients de la banque qui sont de mieux en mieux informés et de plus en plus exigeants, en exerçant pleinement son rôle de **tiers de confiance**,
- > **en interne** avec les différents services en tant que collaborateur responsable maîtrisant les particularités et les contraintes de la banque, les exigences réglementaires, et étant capable de les intégrer dans son activité au quotidien comme un **acteur responsable**.





# Management des hommes et des équipes



## MANAGEMENT DES HOMMES ET DES ÉQUIPES



Formation qualifiante

## Responsable d'agence bancaire

Le cycle de Responsable agence bancaire a vocation à former des collaborateurs capables de :

- > piloter leur point de vente sous une double approche, commerciale et risque,
- > développer les bonnes pratiques managériales.



### Informations pratiques



#### Période de la formation

Toute l'année

#### Durée de la formation

10 jours

#### Lieux de formation

Tout notre réseau

### ▲ Métier(s) visé(s)

- > Responsable d'agence bancaire

### ▲ Public concerné

Le cycle s'adresse à des futurs responsables d'agence bancaire, aux responsables d'agence bancaire nouvellement nommés, mais aussi aux responsables d'agence bancaire en poste et souhaitant se professionnaliser.

### ▲ Pédagogie et ressources mises en œuvre

La pédagogie mise en œuvre repose sur la mise en situation professionnelle, au travers :

- > de cas pratiques permettant de valider l'assimilation des concepts et de mettre en œuvre les connaissances acquises ;
- > d'un partage d'expérience entre les participants sur leurs pratiques professionnelles, les difficultés rencontrées et les réponses apportées ;
- > des mises en situation : des jeux de rôle entre les participants, à partir de situations inspirées de leur contexte professionnel, permettant de travailler la méthode et le comportement.

Le cycle Responsable agence bancaire est une formation qualifiante qui se déroule sur un trimestre. Plusieurs cycles peuvent être proposés sur une année civile.



- > Formation basée sur l'expérience des participants enrichie par les exemples de l'animateur.
- > Adaptée pour différents niveaux d'expérience de la fonction de responsable d'agence où chacun bénéficie des apports des autres.

## Parcours de formation

Le cursus de la formation Responsable d'agence bancaire est composé de deux modules présentant un caractère directement opérationnel.

### Module 1 – Le pilotage d'une agence bancaire

5 jours de formation

#### • Piloter son agence bancaire sous deux approches

##### > Approche commerciale

- Établir le diagnostic de mon agence bancaire
- Connaître les principaux indicateurs d'analyse
- Définir des objectifs commerciaux
- Mettre en place un plan d'action commerciale
- Analyser l'activité commerciale
- Connaître la rentabilité des clients
- Identifier les missions du responsable d'agence bancaire
- Analyser les axes d'amélioration au sein d'une agence bancaire
- Développer son point de vente

##### > Approche de la gestion des risques

- Identifier les différentes typologies de risques
- Connaître la réglementation bancaire par rapport aux risques
- Analyser et traiter les risques propres au point de vente
- Mettre en place les contrôles nécessaires
- Appréhender les impacts financiers de la gestion des risques
- Analyser les apports de la mise en place des contrôles

### Module 2 – La conduite des hommes

5 jours de formation

#### • Développer les bonnes pratiques managériales

##### > Définir les missions et domaines d'activité du responsable d'une agence bancaire

- Pilotage, organisation et animation
- Se donner les moyens matériels et humains pour réussir

##### > Accompagner les collaborateurs

- Acquérir les bonnes pratiques dans le coaching au quotidien
- Fixer les missions
- Faire progresser les collaborateurs au quotidien
- Identifier leurs besoins
- Développer les compétences

##### > Gérer le temps et les priorités de manière individuelle et collective

- Répartir les tâches en fonction des compétences

##### > Réussir ses entretiens

- Organiser et conduire des réunions
- Avec ses collaborateurs
- Avec sa hiérarchie

## Tarifs

> Tarification pour former 1 groupe en inter : 1 680,00 € HT\* par apprenant pour 10 jours de formation.

**Le démarrage de la formation ne peut se faire qu'à partir de 15 apprenants.**

(hors frais de déplacement et de séjour du formateur et hors frais de reprographie des supports)

\*Tarifs en vigueur jusqu'au 30/06/2024. Tous nos prix s'entendent hors toutes taxes. Seront ajoutées toutes taxes locales applicables, le cas échéant.



MANAGEMENT  
DES HOMMES  
ET DES ÉQUIPES

Certificat ES Banque



Conception financée  
par l'AFD



En partenariat  
avec le MAIN

# Responsable d'agence microfinance

Cette formation a pour objectif de permettre aux participants d'exercer de manière professionnelle le métier de Responsable d'agence.

Elle vise notamment à leur apporter une compréhension globale du fonctionnement d'une agence ainsi qu'une expertise sur les opérations techniques inhérentes à son activité.

La formation les amènera à pouvoir piloter et développer l'activité de leur agence, en lien avec la stratégie de leur institution.

La formation vise également à développer leurs compétences techniques de gestion et d'organisation d'agence mais aussi à développer des compétences en matière de gestion des ressources humaines à l'aide de méthodes et d'outils de communication et de management en prenant en compte la dimension comportementale liée à ce métier.

L'Afrique fait face à de nouveaux enjeux tels que ceux liés aux effets du changement climatique. Face à ce contexte, le défi pour les Institutions de Microfinance africaines est de continuer à proposer des produits et services accessibles, qui répondent aux besoins de leur clientèle, mais également de le faire dans des conditions durables de viabilité institutionnelle, économique et environnementale. Cette formation propose donc une introduction transverse à la Transition Écologique et Sociale.



## Informations pratiques

### Formation hybride

#### Durée de la formation

12 jours en présentiel  
3 sessions virtuelles de 1h30

## Métier(s) visé(s)

> Responsables d'agence bancaire microfinance

## Public concerné

Le cycle s'adresse à :

- > de futurs Responsables d'agence,
- > des Responsables d'agence récemment nommés,
- > des Responsables d'agence en poste et souhaitant se professionnaliser.

## Pédagogie et ressources mises en œuvre

Une pédagogie fondée sur l'échange de savoir-faire et d'expériences avec des professionnels des institutions de microfinance.

## Conditions d'obtention du diplôme

Le diplôme est validé par une série d'épreuves couvrant la totalité des activités du métier.



- > Une diffusion internationale dans 15 pays
- > Une formation validée par un diplôme professionnel de l'ES Banque, co-signé par le partenaire local en partenariat avec le MAIN
- > Un cursus opérationnel, conçu en collaboration étroite avec des professionnels du secteur et des représentants des organismes de tutelle
- > Une formation courte (12 jours hors examens) et un rythme modulable adapté aux contraintes professionnelles des participants

## Parcours de formation

Le cursus de la formation Responsable d'agence bancaire est organisé en 6 unités.

### U1 – Piloter l'agence

#### 2 jours de formation

- > Assurer les missions de l'agence
- > Gérer les objectifs de l'agence
- > Communiquer sur l'activité de l'agence

### U2 – Gérer et superviser les opérations techniques

#### 2 jours de formation

- > Gérer les opérations de crédit
- > Gérer les opérations d'épargne
- > Assurer les activités financières
- > Superviser les caisses
- > Superviser les activités comptables

### U3 – Développer l'activité de l'agence

#### 3 jours de formation

- > Apporter une dimension opérationnelle à la stratégie de l'institution
- > Coordonner les différentes étapes du plan d'action
- > Renforcer la relation Institution/Client(es) et développer la performance sociale

### U4 – Représenter son institution

#### 1 jour de formation

- > Représenter localement l'institution
- > Faire face aux sollicitations des institutionnels
- > Être le relais entre l'institution et son marché

## Examens

Le cycle de formation est sanctionné par une évaluation en fin de parcours qui comprend deux épreuves écrites

	Coefficient	Durée
<b>Pilotage et développement de l'activité de l'agence / Management de l'équipe</b> ▶ Cas sous forme d'une problématique et de questions	6	4 h
<b>Gestion des opérations techniques</b> ▶ Cas pratique	4	3 h

## Tarifs

Pour toute information sur la tarification, merci de nous contacter

### U5 – Manager l'équipe

#### 3 jours de formation

- > Organiser le travail en agence
- > Animer les collaborateurs
- > Gérer les ressources humaines

### U6 – Appréhender la Transition Écologique et Sociale (TES)

#### 3 sessions virtuelles d'1h30

- > Introduction à la TES
- > Importance de la TES
- > Transversalité de la TES
- > Rôle central de la finance inclusive verte comme moteur pour la TES.

### Exercice de synthèse

#### 1 jour de formation

- > S'assurer de la bonne compréhension du métier de Responsable d'agence dans une institution de microfinance



## MANAGEMENT DES HOMMES ET DES ÉQUIPES



Diplôme professionnel  
équivalent Bac +5

Dans un environnement en mutation permanente, les banques repensent leurs pratiques et leurs métiers pour s'adapter aux comportements des clients. Face à l'arrivée de nouveaux acteurs et à une digitalisation croissante (environnement de travail, ressources et moyens), le management se réinvente.

Rejoignez l'ITB Management bancaire et incarnez le manager bancaire impactant dans un secteur en pleine transformation.



### Informations pratiques



**Période de la formation**  
de novembre 2023 à avril 2024

**Durée de la formation**  
40 jours

**Période des examens**  
mai/juin 2024

**Lieux de formation**  
Tout notre réseau

**Test d'évaluation**  
Un test d'évaluation en ligne, outil d'aide à la sélection, permet de vérifier que les collaborateurs disposent des prérequis suffisants en matière de connaissances fondamentales et présentent les capacités nécessaires au suivi de la formation.

Pour toute demande de test, écrivez à :  
[test-evaluation-itb@esbanque.fr](mailto:test-evaluation-itb@esbanque.fr)

## Métier(s) visé(s)

Formation interbancaire et internationale, l'ITB s'ouvre à la transformation des métiers bancaires. Par sa transversalité, l'ITB permet de faire converger plusieurs compétences (techniques, réglementaires, managériales) et offre aux différents profils une plus forte employabilité et une grande capacité d'adaptation.

## Public concerné

L'ITB s'adresse aux managers actuels et futurs managers d'unités bancaires de plusieurs familles de métiers amenées à évoluer : force de vente, fonction support, traitement des opérations...

## Conditions d'obtention du diplôme

- > Valider chacun des blocs de compétences par une note de 10/20 minimum
- > Obtenir une note supérieure ou égale à 8/20 au Grand oral
- > Obtenir une moyenne générale supérieure ou égale à 10/20 après application des coefficients



- > Un parcours en 4 blocs de compétences qui composent le métier de manager d'unité bancaire
- > Une formation effectuée à travers des situations professionnelles et des enjeux en lien direct avec la réalité des métiers bancaires
- > Les clés d'une posture managériale inspirante
- > Des points de rencontre pour s'informer et échanger des bonnes pratiques
- > Un accès illimité à la bibliothèque numérique de la banque et de la finance, permettant la consultation de plus de 3 500 ouvrages spécialisés.

**option** **Pour se préparer à la formation**  
**Modules préparatoires, transverses à tous les blocs**  
**5 journées de préparation à la formation**

- > Les clés de votre ITB - 1 jour  
Très fortement recommandé pour bien s'approprier toutes les dimensions de la formation
- > Culture économique et repères d'analyse financière - 3 jours  
Fortement recommandé pour toute inscription au bloc 1
- > Prémices managériaux – 1 jour  
Fortement recommandé pour toute inscription au bloc 2

année 1

**Bloc 1** **Piloter l'activité bancaire dans un contexte de transformations économiques, sociétales et technologiques**

Au-delà de l'acquisition de compétences transverses de communication, d'organisation et de conduite de projets, le manager est en capacité :

- > de décoder l'environnement politique, économique, juridique, bancaire, les interactions entre les acteurs, les enjeux externes (nouveaux acteurs, ubérisation, RSE...);
- > de comprendre l'organisation dans laquelle il évolue, ses métiers, son fonctionnement, sa vision stratégique;
- > d'accompagner ses collaborateurs à se repérer dans l'organisation bancaire;
- > de mesurer l'impact de son environnement en transformation et adapter les pratiques professionnelles de son unité pour remplir ses missions;
- > d'identifier les risques bancaires (droit, conformité, cartographie...), éthique et intégrité professionnelle... inhérents à l'exercice de l'activité de son unité;
- > d'analyser les impacts des risques sur la rentabilité, l'image et la réputation de la banque;
- > de donner du sens aux règles, procédures, normes de conduite qu'il devra lui-même adopter et transmettre à son équipe;
- > de veiller par des contrôles au respect des règles;
- > d'évaluer les impacts en cas de non-respect des règles, normes et procédures dans son activité;
- > de mettre en place des actions correctives en cas de non-respect de ces règles.

► **13 journées de formation**

- J1 à J2 | S'approprier son environnement
- J3 | Saisir les enjeux des transformations externes
- J4 à J5 | Avoir une vision 360° de la banque
- J6 à J7 | Porter les enjeux de mutation interne
- J8 à J9 | Assurer la responsabilité des risques inhérents à l'exercice de la profession et du métier
- J10 | Être décideur et porteur de sens pour l'équipe
- J11 | Endosser le rôle de porte-parole de l'équipe
- J12 | Être ambassadeur de son établissement et de son unité
- J13 | Restitution de travaux collaboratifs dans le cadre du contrôle continu

► **Examen**

- > Contrôle continu
- > 1 épreuve écrite



année 1

**Bloc 2** **Accompagner et évaluer les compétences individuelles au sein d'une unité bancaire**

Le manager est capable :

- > de cartographier les compétences de ses collaborateurs,
- > d'identifier les compétences complémentaires utiles à l'organisation,
- > d'organiser le recrutement et préparer l'arrivée du collaborateur,
- > de poser un cadre facilitant l'intégration et l'implication du nouveau salarié, d'organiser sa future mission et de définir les objectifs qui lui seront attribués,
- > d'évaluer la réalisation d'une mission mais aussi l'attitude professionnelle attendue,
- > d'accompagner le collaborateur dans la mise en œuvre des axes d'amélioration ou la réussite de la mission.

► **7 journées de formation**

- J1 à J2 | Compléter la cartographie de l'équipe
- J3 | Faciliter la montée en compétences de l'équipe
- J4 à J5 | Dialoguer avec un collaborateur dans le cadre des activités
- J6 | Évaluer les compétences de son collaborateur en situation de travail
- J7 | Restitution de travaux collaboratifs dans le cadre du contrôle continu

► **Examen**

- > Contrôle continu
- > 1 épreuve écrite

année 2

**Bloc 3** **Développer la qualité au sein de l'organisation bancaire**

Le manager est « acteur et garant de la qualité au sein de son organisation » en veillant au respect du cadre légal et en accompagnant la gestion des situations à risques pour la banque.

A ce titre il doit être en capacité :

- > de piloter la relation client de son unité en ayant comme objectif la recherche continue de la satisfaction de son client final;
- > d'anticiper les situations à risque;
- > de viser la qualité de service et ce dans le respect d'un cadre normé et réglementaire;
- > de garantir la qualité de vie au travail dans l'équipe, en s'impliquant dans la diffusion des valeurs et des engagements de service, mais aussi en recherchant des actions correctives de situation de dysfonctionnement. Il mobilisera les instances dédiées en appui si nécessaire.

► **10 journées de formation**

- J1 à J2 | Les valeurs et les enjeux client comme socle du métier de responsable d'unité bancaire
- J3 à J5 | Les repères et les leviers de la stratégie qualité comme vecteur de développement dans la banque
- J6 à J9 | Les exigences et la performance comme guide d'un équilibre entre l'humain et l'organisation
- J10 | Restitution de travaux collaboratifs dans le cadre du contrôle continu

► **Examen**

- > Contrôle continu
- > 1 épreuve écrite

## ▲ Parcours de formation (suite)

année 2

### Bloc 4 Mobiliser une équipe et valoriser la performance

Dans un contexte en transformation, le manager est le chef d'orchestre de la performance collective. Il est capable :

- > d'accompagner et mobiliser son équipe en occupant la posture de leadership ;
- > de fédérer en donnant du sens aux actions à mener et en partageant avec l'équipe sur les objectifs qui lui sont fixés,
- > d'organiser et superviser le travail de l'équipe en planifiant, guidant, favorisant l'entraide...
- > de piloter la performance de l'activité et des projets de l'unité en établissant le diagnostic, définissant les objectifs, suivant et évaluant les performances collectives, en mesurant les écarts et en y remédiant par des mesures correctives...
- > d'animer et motiver son équipe.

#### ► 10 journées de formation

- J1 à J2** | Les moyens et pratiques de la réussite collective au sein de l'unité
- J4 à J6** | Les leviers du collectif au service de la performance
- J7 à J8** | Le management mobilisateur au cœur des transformations de la banque
- J9** | Journée experts : teach-back et synthèse des journées
- J10** | Restitution de travaux collaboratifs dans le cadre du contrôle continu

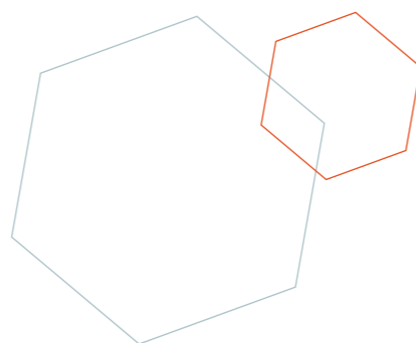
#### ► Examen

- > Contrôle continu
- > 1 épreuve écrite

### option Pour se préparer aux examens

2 journées de formation par bloc et 2 journées de formation pour préparer le Grand oral afin d'optimiser sa réussite aux examens

Ces différentes journées préparent les candidats de manière optimale aux épreuves écrites et orales, renforcent l'acquisition des différentes compétences (connaissances, savoirs faire, savoir être) et méthodes de travail efficaces attendues lors des examens.



## ▲ Examens

	coefficient
<b>Bloc 1</b> Contrôle continu - Epreuve écrite	1
<b>Bloc 2</b> Contrôle continu - Epreuve écrite	1
<b>Bloc 3</b> Contrôle continu - Epreuve écrite	1
<b>Bloc 4</b> Contrôle continu - Epreuve écrite	1
GRAND ORAL final	2

## ▲ Tarifs

### | Tarification sans déplacement d'experts

Applicable pour les banques et les candidats individuels dans les pays suivants :

- > Cameroun
- > Centrafrique
- > Côte d'Ivoire
- > Djibouti

- > Guinée
- > Haïti
- > Madagascar

année 1

	Nbre d'heures	Total
Module préparatoire (tarif par journée)	7 h	210 €*
Cycle de formation (bloc 1 et 2)	140 h	3 940 €*
Journées de préparation aux examens (tarif par bloc)	14 h	410 €*
<b>Cycle de formation + toutes les options</b>	<b>203 h</b>	<b>5 770 €*</b>

année 2

	Nbre d'heures	Total
Cycle de formation (bloc 3 et 4)	140 h	3 940 €*
Journées de préparation aux examens (tarif par bloc)	14 h	410 €*
<b>Cycle de formation + toutes les options</b>	<b>182 h</b>	<b>5 030 €*</b>

### | Tarification avec déplacement d'experts

Applicable pour les banques et les candidats individuels dans les pays suivants :

- > Bénin
- > Burkina Faso
- > Burundi
- > Congo
- > Gabon
- > Mali
- > Mauritanie

- > Niger
- > République Démocratique du Congo
- > Sénégal
- > Tchad
- > Togo

année 1

	Nbre d'heures	Total
Module préparatoire (tarif par journée)	7 h	240 €*
Cycle de formation (bloc 1 et 2)	140 h	4 640 €*
Journées de préparation aux examens (tarif par bloc)	14 h	470 €*
<b>Cycle de formation + toutes les options</b>	<b>203 h</b>	<b>6 460 €*</b>

année 2

	Nbre d'heures	Total
Cycle de formation (bloc 3 et 4)	140 h	4 640 €*
Journées de préparation aux examens (tarif par bloc)	14 h	470 €*
<b>Cycle de formation + toutes les options</b>	<b>182 h</b>	<b>5 770 €*</b>

\*Tarifs en vigueur jusqu'au 30/06/2024. Tous nos prix s'entendent hors toutes taxes. Seront ajoutées toutes taxes locales applicables, le cas échéant.



# MASTÈRE SPÉCIALISÉ® SENIOR MANAGEMENT BANCAIRE CESB MANAGEMENT

CENTRE D'ETUDES SUPÉRIEURES DE BANQUE

Ce programme de formation exclusif vise à préparer les cadres bancaires à occuper des postes à haute responsabilité en combinant les écosystèmes de deux écoles reconnues pour leurs expertises, l'ESBanque et l'ESSEC Business School. Cette formation vous permet de relever les défis complexes du secteur bancaire actuel et de vous affirmer en matière de compréhension des stratégies bancaires, d'animation des ressources humaines et de développement profitable des activités.

## Informations pratiques



### Formation en présentiel

#### Prérequis

bac + 4 / bac + 5  
ou titulaire de l'ITB avec 3 ans  
d'expérience, ou collaborateurs  
bénéficiant d'une très forte expérience  
dans les différents métiers de la banque

#### Période de la formation

janvier 2024 à avril 2025

#### Durée de la formation

45 jours

#### Date limite d'inscription

décembre 2023

#### Période des examens

> examens écrits et oraux : décembre 2024  
> soutenance de thèse : avril/juin 2025

#### Lieu de formation

Paris

#### Contact

laetitia.tartour@esbanque.fr

## ▲ Métier(s) visé(s)

Managers de managers confirmés appelés à des postes à fortes responsabilités dans les différentes activités de la banque (force de vente, métiers de traitements ou fonction support)

## ▲ Public concerné

Le Mastère Spécialisé Senior Management Bancaire a pour objectif l'accompagnement des managers à fort potentiel dans leur progression de carrière. Son efficacité repose sur une forte complémentarité entre :

- > des enseignements d'expertise assurés par des professionnels bancaires de haut niveau, encadrés par l'ESBanque,
- > et une dimension managériale, comportementale et marketing portée par une Grande Ecole, l'ESSEC Business School.

Le cursus du Mastère Spécialisé Senior Management Bancaire a vocation à permettre aux collaborateurs de maîtriser le spectre des compétences indispensables aux nouvelles exigences du senior executive manager bancaire :

- > l'animation des équipes et la conduite du changement,
- > le marketing des services financiers,
- > les instruments de gestion et de pilotage commercial et financier,
- > la conformité et les différentes catégories de risques,
- > les technologies de l'information et de la communication,
- > les activités des banques à l'international.

Le Mastère Spécialisé Senior Management Bancaire offre ainsi aux collaborateurs sélectionnés par leur établissement l'opportunité d'acquérir une nouvelle dimension leur permettant de s'affirmer en matière de compréhension des stratégies bancaires, d'animation des ressources humaines et de développement profitable des activités.



- Une formation de référence reconnue dans la profession bancaire
- Une thèse sur une problématique réelle de l'environnement professionnel
- Une visibilité nationale et internationale
- Un réseau professionnel de haut niveau avec l'Association des diplômés du CESB
- Le Talent Center de l'ESSEC : "Dream big, Set goals and Take action" (sessions de coaching individuelles, ateliers et événements thématiques)

## ▲ Parcours de formation (les thématiques)

### • ESBanque – Thèmes d'expertise

- > Réunion d'accueil – 4 heures
- > Management stratégique des entreprises et stratégies bancaires européennes – 4 heures
- > Banque et international – 8 heures
- > Industrie bancaire et financière : activités, institutions, réglementation, surveillance – 8 heures
- > Approche globale des risques financiers et opérationnels – 8 heures
- > Droit social – 8 heures
- > Systèmes d'information et organisation - Nouveaux canaux de distribution – 16 heures
- > Analyse financière des établissements de crédit – 16 heures
- > Stratégie bancaire et gestion du bilan des banques – 16 heures
- > Contrôle de gestion bancaire – 16 heures
- > Risques juridiques – 16 heures
- > Conférences métiers bancaires – 16 heures
- > Gestion des ressources humaines – 12 heures

### • ESSEC – Thèmes de management

- > Marketing et management des services – 17 heures
- > Atelier de négociation – 25,5 heures
- > Simulation d'entreprise Mirage – 25,5 heures
- > Soutenance intermédiaire des thèses professionnels, think tank sur les thèses professionnelles – 17 heures
- > Management d'équipe – 17 heures
- > Atelier communication écrite – 8,5 heures
- > Leadership – 17 heures
- > Stratégie – 17 heures
- > Innovation dans les services – 25,5 heures
- > Communication et prise de parole – 8,5 heures
- > Comprendre les dynamiques collectives – 8,5 heures
- > Personnalité et style de management – 8,5 heures
- > Teambuilding – 8,5 heures

## ▲ Les épreuves d'examen

Contrôles continus, évaluation immersive, Grand Oral et soutenance de la thèse professionnelle

### ► Tarifs

	Nbre d'heures	Total
MS Senior Management Bancaire – CESB Management	360 h	27 300 €*

\*Ce tarif s'entend hors toutes taxes. Seront ajoutées toutes taxes locales applicables, le cas échéant.







## MANAGEMENT DES HOMMES ET DES ÉQUIPES



Formation qualifiante

# Manager leader

Dans une ère du numérique qui a bousculé les codes du management, la formation « Manager Leader » vous permet de devenir un chef d'orchestre agile, mobilisateur et fédérateur en développant l'intelligence collective et l'efficacité opérationnelle.

Une formation pragmatique, collaborative, 100 % hybride pour être un Leader au service de son équipe !

### Informations pratiques



#### Formation à distance

#### Période de la formation

Démarrage possible toute l'année  
Parcours planifié sur 3 à 6 mois

#### Durée de la formation

28 h de formation  
+ 8 h d'accompagnement collectif  
+ 3 h d'accompagnement individuel

#### Lieu de formation

Tout notre réseau

### Public concerné

Managers bancaires souhaitant renforcer leurs compétences pour adopter une posture de leader.

### Pédagogie mise en œuvre

- **Pragmatique** : des apprentissages « on the job » avec des mises en pratique systématiques
- **Collaboratif** : des situations travaillées en mode individuel et collectif
- **En ligne** : des sessions en classes virtuelles

### Parcours de formation

10 sessions de formation avec des mises en pratiques systémiques en mode individuel et collectif

	Thématique	Durée
1	Découvrir sa posture de manager leader	2 h
2	Piloter son équipe à distance	3 h
3	Développer la culture de la performance	3 h
4	Intégrer la posture de consultant	3 h
5	Communiquer avec conviction au sein de son organisation	3 h
6	Développer la culture du feedback au sein de son équipe	3 h
7	Transformer les tensions et conflits en source de progrès	3 h
8	Manager visuellement les performances de son équipe	3 h
9	Manager avec agilité	3 h
10	Piloter son plan d'action au sein de son organisation	2 h

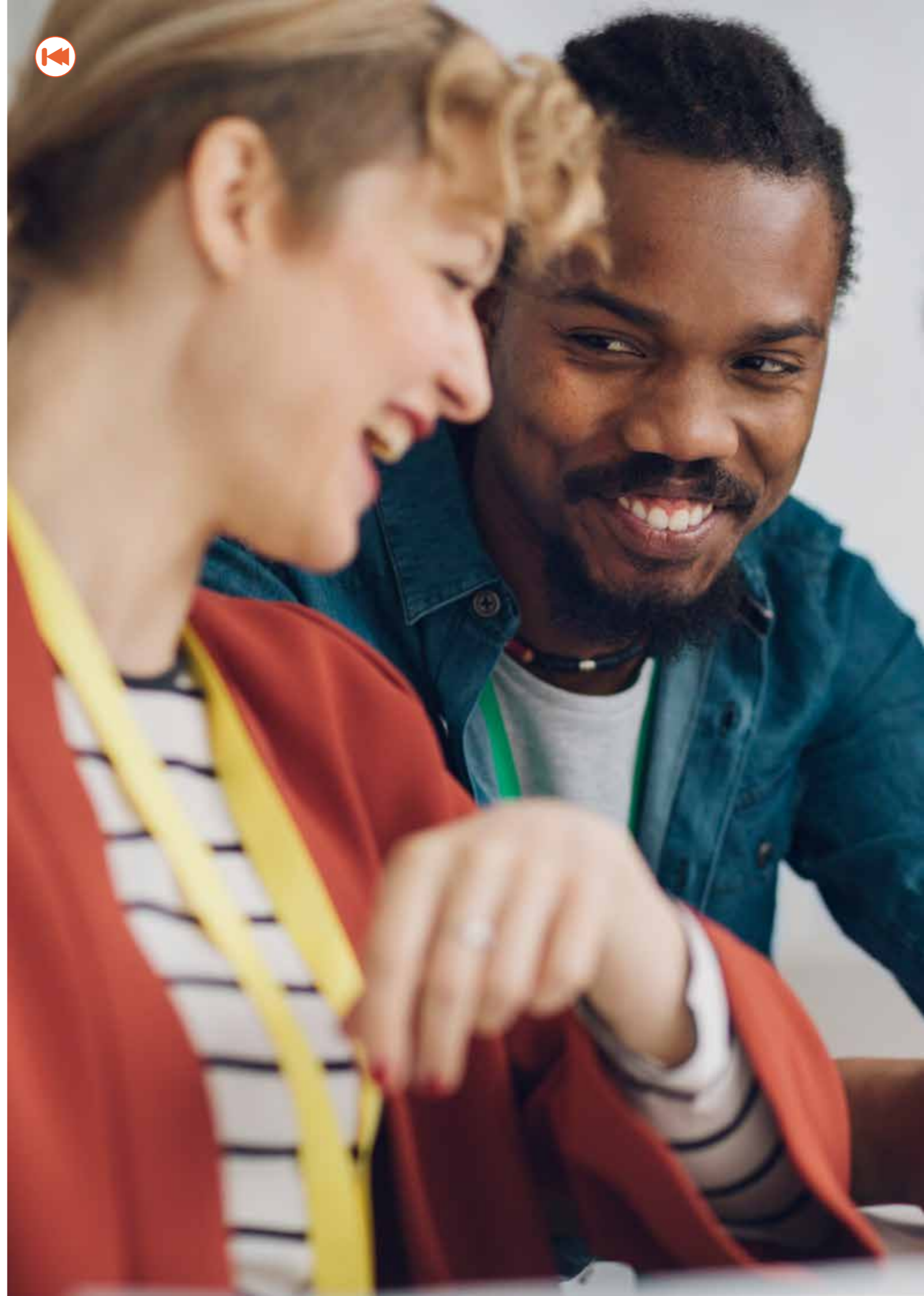
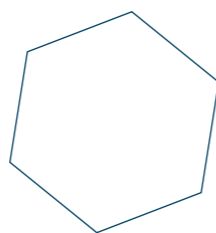
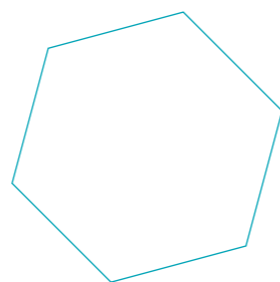
#### FIL ROUGE

des défis de situation en intersession pour la mise en action des apprentissages de la formation

- Un profil d'analyse comportementale DISC avec un débriefing individualisé (2 h)
- 3 accompagnements collectifs dans un format coaching ou co-développement en sous-groupe pour un partage de pratiques et de problématiques concrètes entre les participants (3/2 h)
- 1 accompagnement individuel (1 h) à prévoir à la carte selon le besoin des participants à partir de la session 7

#### ▲ Tarif

Nous consulter sur les possibilités de formation en présentiel, distanciel ou blended en précisant l'effectif à former





# Accompagner et réussir la mise en œuvre du changement

La concurrence renforcée, l'introduction du multimodal dans la relation client, les modifications des obligations législatives et réglementaires, les exigences accrues des clients amènent les banques à devoir évoluer, changer d'organisation, de process, de priorités de plus en plus rapidement. Si « Le mouvement, est le principe de la vie » (Léonard de Vinci), il n'est pas simple pour un manager de faire évoluer une organisation, des équipes pour suivre ou initier ce mouvement, tout en maintenant un niveau d'activité et de motivation suffisants.

## Informations pratiques



**Formation en présentiel ou en distanciel**



**Période de la formation**  
Toute l'année

**Durée de la formation**

2 jours

**Prérequis**

Occuper une fonction managériale

**Lieu**

Tout notre réseau  
ou distanciel sur TEAMS

## Objectifs

- Situer sa propre perception du changement.
- Distinguer le sens de la conduite de projet et de la conduite du changement.
- Identifier les difficultés auxquelles un manager peut être confronté lorsqu'il a à gérer un changement.
- Mettre en œuvre une démarche générale et des méthodes pouvant aider au changement au sein de sa propre unité et en cohérence avec la banque.
- Mobiliser les acteurs de son équipe sur le projet.
- Se doter d'un tableau de bord de suivi du changement.

## Public concerné

- Tout directeur d'agence, de groupe, de succursale, directeur fonctionnel, manager de projet, ayant à initier, piloter, accompagner un changement dans son équipe, son département

## Pédagogie et ressources mises en œuvre

- > L'approche pédagogique privilégiée est inductive, partant de ce qui est connu et pratiqué par les participants pour aller vers la connaissance d'approches et outils complémentaires puis l'appropriation par la création de ses propres méthodes et outils de mise en œuvre du changement dans son service

## Tarifs

Nous consulter sur les possibilités de formation en présentiel, distanciel ou blended en précisant l'effectif à former

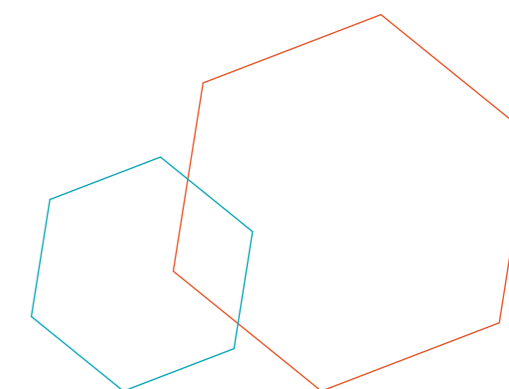
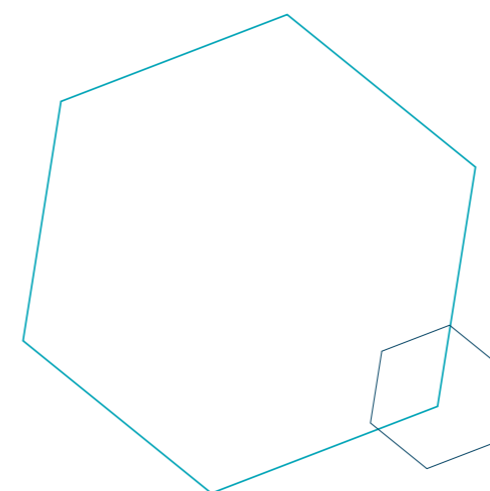
## Parcours de formation

### JOUR 1

- ▲ **Identification des positionnements individuels face au changement. La démarche conduite de projet versus conduite du changement (CDC) :**
  - Comprendre les avantages de la démarche.
  - Sens attribué au changement et à la façon de le conduire (les critères permettant d'évaluer la crédibilité d'un projet ou a contrario, ce qui le priverait de sens).
  - Difficultés rencontrées pour accompagner le changement.
- ▲ **Du refus à l'acceptation du changement via l'émergence des résistances**
  - Les 4 phases observables.
  - La compréhension des résistances.
- ▲ **L'impact des « valeurs » et des dimensions culturelles dans le processus de changement**  
*La dynamique de la conduite du changement*
- ▲ **Établir des indicateurs pertinents pour chacune des phases**
  - Comment les mesurer.
  - Élaboration de ses indicateurs.
- ▲ **Le tableau de bord du manager**
  - Établir et suivre un tableau de bord : élaboration de son tableau de bord,
  - Qui alerter, quand, comment et pourquoi ?

### JOUR 2

- ▲ **La communication collective pour gérer le changement**
  - Les types de communication à mener durant une action de changement par rapport à leurs différentes fonctions.
  - Les caractéristiques d'une communication efficace.
  - La gestion des réunions : au moment de l'annonce, en phase de lancement, en cours de réalisation.
  - Élaboration de son plan de communication.
- ▲ **La note de cadrage**
  - Principes de construction
  - Élaboration de la note de son propre service.
- ▲ **La communication « individuelle » pour gérer le changement**
  - Les méthodes de communication courantes et leurs limites pour accompagner les personnes en difficultés.
  - Les principes et avantages d'une méthode alternative : l'empathie
  - L'accompagnement des personnes en difficultés dans les différentes étapes.
- ▲ **La mise en œuvre de l'accompagnement terrain des formations et de l'accompagnement individuel**
  - Mise en œuvre d'un plan de formation et d'accompagnement des collaborateurs
  - Les entretiens de suivi.





# La stratégie commerciale : construire son plan stratégique

Comprendre le monde, ses évolutions, ses besoins est plus que jamais nécessaire pour concevoir des réponses adaptées. C'est pourquoi nous vous proposons d'accompagner votre Comité de Direction dans l'élaboration de son plan stratégique afin de générer un nouvel élan de croissance pour les équipes et parties prenantes. Cette formation, apporte des éléments de méthodologie et permet des partages d'expériences pour co-construire le plan des années à venir.

## Informations pratiques



**Formation en présentiel  
ou en distanciel**



**Période de la formation**  
Toute l'année

**Prérequis**

**Durée de la formation**

5 jours

**Prérequis**

Expérience en direction d'entreprise.

**Lieu**

Tout notre réseau  
ou distanciel sur TEAMS

## Objectifs

- Maîtriser les outils nécessaires à l'analyse de la situation d'une organisation
- Pratiquer l'écoute active pour échanger sur ses expériences passées et sur sa vision à moyen et long terme,
- Appliquer la méthodologie nécessaire à l'élaboration d'un plan stratégique,
- Comprendre les enjeux et les moyens de la date.

## Public concerné

- Membres du Comité de Direction de votre Groupe

## Pédagogie et ressources mises en œuvre

- Ateliers pilotés par notre expert
- Intervention de ce dernier sur la donnée « Data : enjeux et moyens »

## Tarifs

Nous consulter sur les possibilités de formation en présentiel, distanciel ou blended en précisant l'effectif à former

## Parcours de formation

### JOUR 1

**La définition d'un plan stratégique et ses composantes**  
La première journée, nous abordons la définition d'un plan stratégique et les composantes du document qui le constitue. A ce stade, il s'agit d'une approche conceptuelle globale.

**Définition et composantes :** cas générique traité en ateliers successifs permettant de définir les composantes du document constituant un plan stratégique

- Définir ce qu'est-ce qu'un plan stratégique et ce que n'est pas un plan stratégique
- Déterminer le périmètre et l'échéance
- Inventorier les composantes de l'environnement externe
- Définir les composantes de la radioscopie de l'établissement ou du groupe suivant le cas
- Déterminer les adhérences ou, au contraire, écarts entre les marchés et les positions de la banque
- Déterminer les points clés qui lient les critères financiers de l'entreprise et ses positions commerciales
- Déterminer les enjeux de la banque
- Tracer les axes stratégiques
- Déterminer les objectifs et leurs échéances,
- Effectuer les chiffrages commerciaux et financiers

### Plan stratégique de votre établissement

À partir du plan antérieur de votre établissement, relecture et comparaison avec la grille créée ci-dessus.

### JOURS 2, 3 et 4

#### L'analyse des environnements internes / externes

La première journée, nous abordons la définition d'un plan stratégique et les composantes du document qui le constitue. A ce stade, il s'agit d'une approche conceptuelle globale.

### JOUR 2: Prendre de la hauteur dans un monde en mutation

- Vision 360° portée sur l'environnement (externe)
- Élaboration d'une cartographie matricielle avec dimension temporelle de prospective.
- Vision 360° sur la banque (interne),
- Construction d'une cartographie de la banque avec ses activités et ses métiers
- Identification des métiers et des sphères d'influences

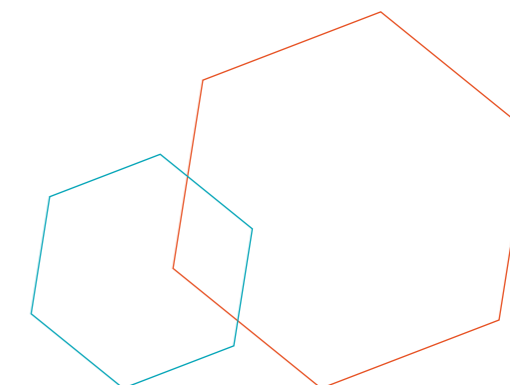
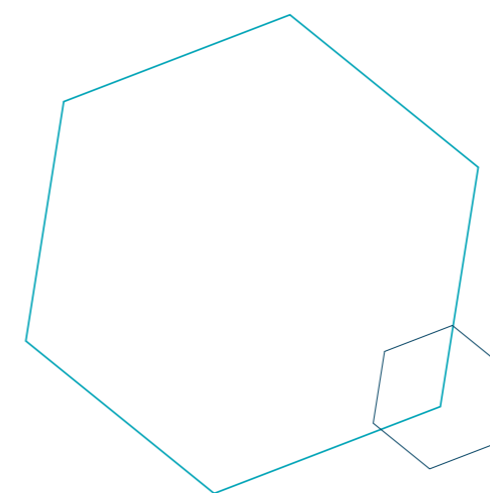
### JOUR 3: S'adapter pour relayer la croissance

- Les transformations vécues dans l'univers individuel et dans l'univers professionnel,
- Cartographie et classification selon le modèle PESTEL,
- De l'Offre Produit à l'Offre Client,
- L'ADN de la relation client (jeu de rôle),
- Les attentes clients,
- Les nouveaux usages et moyens de consommation et d'échange. Une banque Offre Produit VS une banque Offre Client.

### JOUR 4: La donnée, énergie du développement

**Jour 5: L'élaboration du plan stratégique de votre Groupe**  
La semaine de formation se conclura par une transition d'une pédagogie de conceptualisation vers le mode projet d'un plan pragmatique.

- Création de la balance SWOT de votre Groupe,
- Création d'un sommaire : ossature du plan stratégique,
- Formalisation d'une méthodologie : élaboration du futur plan stratégique en mode projet.





## Pratiquer le co-développement à distance

Le Codéveloppement professionnel réunit un groupe de personnes qui partagent des problématiques professionnelles, vont apprendre ensemble et cultiver une « intelligence collective » grâce à un processus en plusieurs étapes.

Un de ses créateur, Adrien Payette, la définit la méthodologie du co-développement ainsi : « une approche de développement pour des personnes qui croient pouvoir apprendre les unes des autres afin d'améliorer leurs pratiques. La réflexion effectuée, individuellement et en groupe, est favorisée par un exercice structuré de consultation qui porte sur des problématiques vécues par les participants. »

C'est donc une démarche d'intelligence collective qui répond au besoin de partage, de solidarité et d'entraide, à l'envie d'apprendre en collectif pour co-construire les bonnes pratiques à appliquer.



### Informations pratiques

#### Formation en distanciel

#### Durée de la formation

13 heures : une 1<sup>ère</sup> séance de 3 heures, puis 5 séances de 2 heures chacune. Intersession d'une semaine entre chaque séance.

#### Lieux de formation

tout notre réseau

### Exemples de problématiques abordées au cours des séances à distance

- > Je dois faire une proposition d'amélioration / avancer sur ce dossier, j'ai besoin de regards nouveaux.
- > Que mettre en place pour apporter une réponse plus rapide à nos clients ?
- > Par où commencer pour réorganiser mon service et les process en place ?
- > Comment faire adhérer mon équipe aux nouvelles méthodes de travail ?
- > Comment développer un état d'esprit plus collectif ?
- > Que faire pour développer la motivation de mes collaborateurs / de ce collaborateur pour qui j'ai tout essayé ?
- > Je voudrais me réorienter, quels sont vos éclairages ?
- > Quel suivi, accompagnement mettre en place avec une équipe en télétravail ?
- > Comment gérer la cohésion de mon équipe en période de confinement et de post confinement ?

### Objectifs

- > S'obliger à prendre systématiquement un temps de réflexion.
- > Apprendre à aider et à être aidé.
- > Créer un groupe d'appartenance professionnelle durable.
- > Consolider son identité professionnelle.
- > **Résoudre une problématique d'actualité.**

### Public concerné

- > Toute personne volontaire pour expérimenter la méthode et partager avec ses pairs.
- > Groupes homogènes : responsabilités professionnelles et managériales équivalentes, sans enjeux entre eux (pas de relation hiérarchique).
- > Groupes composés de 6 participants pour que chacun puisse exposer sa problématique.



> Une approche innovante en entreprise et une méthode efficace pour résoudre des problématiques terrain.

### Modalités d'animation

Nos formations à distance utilisent de préférence l'application Microsoft Teams © et sont construites de façon à ce que les participants soient mobilisés en permanence. Sur cette formation spécifique, ce sont les participants qui produisent leurs propres contenus.

Pour cela l'animateur limite ses interventions si ce n'est pour garantir le respect de la méthode et des règles du jeu définies en amont. Ainsi, le formateur va par exemple utiliser les outils suivants :

- > **usage simultané de l'audio et du chat** pour permettre à chacun de s'exprimer sans interrompre,
- > **présentation de quelques slides très concises** pour rappeler la méthode,
- > **construction en direct et de façon collaborative de schémas ou plans d'actions** : fonction « tableau blanc »

### Modalités d'animation

Cette formation applique la méthodologie du co-développement sur une durée de 2 heures.

Ainsi, à chaque séance, un participant présentera une problématique qui lui est propre tandis que les autres participants joueront le rôle de consultants et devront apporter une aide à leur client.

### Tarif

Nous consulter sur les possibilités de formation en présentiel, distanciel ou blended en précisant l'effectif à former

L'animateur fluidifie les interactions, recentre si besoin et est garant du respect de la méthode.

Le déroulement d'une séance est le suivant :

1. Exposé d'une problématique, d'un projet, d'une préoccupation par un participant
2. Clarification par des questions factuelles des autres participants et réponse du participant concerné
3. Définition par le participant de son contrat, que les autres reformulent et sur lequel tous s'entendent
4. Exploration par des questions réflexives, des réactions, des suggestions ... des participants
5. Assimilation des informations et plan d'action par le participant ayant proposé sa problématique avec l'aide des autres
6. Description des apprentissages réalisés lors de ces 5 étapes, régulation et évaluation

Lors de la première séance, les participants et le formateur prendront 1 heure supplémentaire pour se présenter, fixer les règles du jeu (notamment la confidentialité), régler éventuellement les détails techniques afin que la première personne consacre réellement 2 heures à la résolution de sa problématique.





Relation client



# Certificat de Conseiller Commercial de Banque – Marché des particuliers

## CCCB Particuliers

Ce cycle a pour objectifs de développer l'approche client, de renforcer le comportement commercial, de maîtriser les techniques et l'environnement bancaire.

### Informations pratiques



**Formation en présentiel**  
sous réserve d'un effectif suffisant localement, par groupe

**Période de la formation**  
de février à juin 2024

**Durée de la formation**  
10 jours

**Période des examens**  
à l'issue de la formation (septembre)

**Lieux de formation**  
tout notre réseau

### ▲ Métier(s) visé(s)

Le certificat de Conseiller commercial de banque particuliers (CCCB Particuliers) forme des collaborateurs capables de prendre en charge et gérer un portefeuille de clients particuliers.

### ▲ Public concerné

Le cursus CCCB Particuliers s'adresse à des collaborateurs exerçant ou appelés à exercer des fonctions de Conseiller commercial sur la filière de la banque de détail du marché des particuliers.

Il est demandé aux candidats potentiels de s'adapter aux approches pédagogiques de l'enseignement supérieur et notamment à l'investissement personnel que suppose l'autoformation.

### ▲ Pédagogie et ressources mises en œuvre

Les principes pédagogiques mis en œuvre découlent des réalités des métiers bancaires et sont fondés sur les savoirs et méthodes nécessaires à l'obtention du certificat.

#### > La pédagogie est inductive et repose sur la mise en situation professionnelle via :

- **des cas pratiques** : exercices d'application, permettant de valider l'assimilation des concepts et de mettre en œuvre les connaissances acquises ;
- **un partage d'expérience** : échanges entre les participants sur leurs pratiques professionnelles, les difficultés rencontrées, les réponses apportées ;
- **des mises en situation** : jeux de rôle entre les participants à partir de situations inspirées de leur contexte professionnel, afin de leur permettre de s'approprier des méthodes et une posture commerciale.

#### > La pédagogie est impliquante et nécessite une préparation personnelle de l'apprenant sur la base :

- **des fascicules**, avec les recommandations de lecture ou d'entraînement préalables ;
- **d'entraînement** aux épreuves d'examen et à l'expression écrite et orale attendue.

Les méthodes pédagogiques permettent la participation active et l'expression de chacun : travail individuel avec présentation par quelques-uns à l'ensemble du groupe, travail en sous-groupe ou atelier, jeux de questions-réponses, brainstorming, mise en place de jeux de rôle, simulation d'entretien clients.

### ▲ Conditions d'obtention du certificat

La certification est validée par une série d'épreuves couvrant la totalité des activités du métier.



*Cette formation constitue un socle de fondamentaux couvrant la totalité des activités du métier (clientèle de particuliers).*

### ▲ Parcours de formation

#### Techniques d'expression appliquées aux situations professionnelles

2 jours de formation

##### Les objectifs pédagogiques sont les suivants :

- > comprendre et mettre en œuvre les principes et techniques d'une communication professionnelle efficace
- > acquérir une méthodologie de l'apprentissage en formation continue
- > identifier les principes et outils d'une communication réussie
- > maîtriser la méthodologie et les techniques de communication écrite et orale

- > appliquer les méthodes d'expression dans le cadre des examens

##### Les thèmes suivants y sont développés :

- > méthodologie et communication
- > techniques et méthodologie d'expression écrite
- > techniques et méthodologie d'expression orale

#### Gestion et développement de la relation commerciale

4 jours de formation

##### Les objectifs pédagogiques sont les suivants :

- > assurer l'intégralité de la relation commerciale de l'accueil à l'acte de vente ; être acteur de son organisation commerciale
- > accueillir et découvrir le client selon sa typologie
- > utiliser un large éventail de techniques de communication commerciale dans la relation client
- > maîtriser les techniques d'entretien et de vente
- > organiser son plan d'action commerciale

##### Les thèmes suivants y sont développés :

- > accueil et découverte du client
- > vente
- > pilotage de la relation client
- > prospection
- > négociation commerciale

#### Gestion et vente des produits et services – Marché des particuliers

4 jours de formation

##### Les objectifs pédagogiques sont les suivants :

- > acquérir et mettre en œuvre les techniques bancaires relatives à la gestion courante et au développement d'un portefeuille de clients particuliers dans le respect des normes et de la déontologie
- > découvrir le client particulier et participer à l'ouverture, la gestion et la clôture du compte client
- > proposer les produits et services bancaires adaptés aux besoins du client dans un juste équilibre des intérêts du client et de l'établissement
- > respecter les règles déontologiques et le cadre réglementaire du métier de banquier

##### Les thèmes suivants y sont développés :

- > présentation du marché des particuliers
- > la connaissance du client particulier
- > l'ouverture du compte
- > la gestion des comptes
- > la clôture du compte
- > les produits et services liés au compte
- > vendre les produits d'épargne bancaire et non bancaire
- > vendre des crédits aux particuliers
- > la gestion des risques et la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme
- > secret professionnel et déontologie, responsabilité du banquier

## Examens

		coefficient
Gestion et vente des produits et services	Epreuve écrite	6
Simulation d'un entretien clientèle	Epreuve orale	4

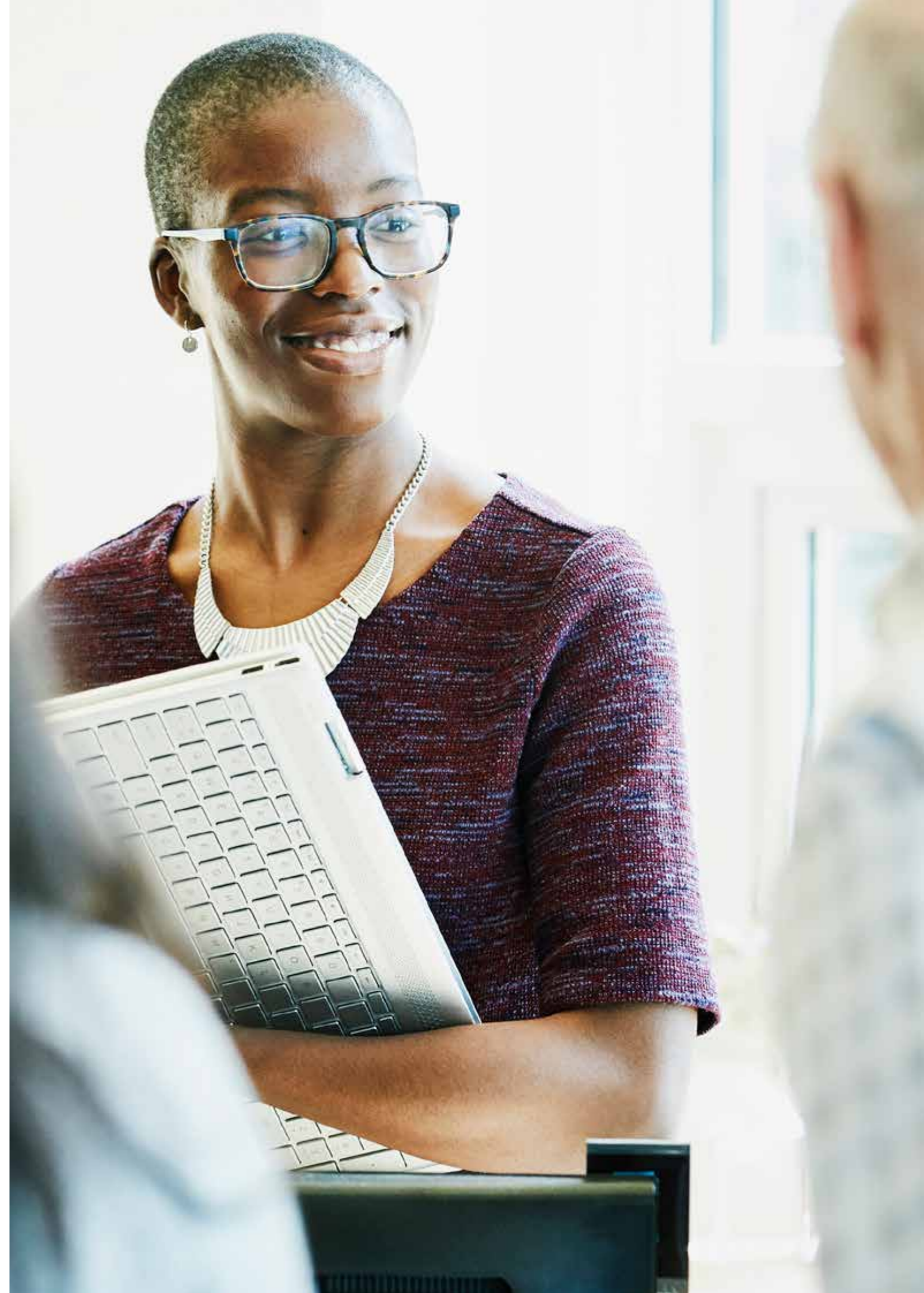
## Tarifs

Tarifification applicable en Afrique Subsaharienne, Madagascar, Comores et Haïti, en vigueur jusqu'au 30/06/2024.

	Nbre d'heures	Total
Parcours de 10 jours de formation	70 h	1 380 €*

Ce tarif inclut l'animation, les fascicules et les livrets d'activités.

\*Tarifs en vigueur jusqu'au 30/06/2024. Tous nos prix s'entendent hors toutes taxes. Seront ajoutées toutes taxes locales applicables, le cas échéant.







# Chargé d'affaires PRO/PME

Cette formation permet à vos collaborateurs :

- > d'appréhender l'environnement économique de la PME africaine et les évolutions de ce marché ;
- > de maîtriser les principes de conduite d'une analyse économique et financière de la PME en termes de risque notamment en croisant l'analyse économique avec les données financières ;
- > de proposer les techniques de financement adaptées aux besoins de la PME.

## Informations pratiques



**Formation en présentiel ou en distanciel**



**Programme de formation indicatif**

9 jours

**Période**

Toute l'année

**Lieu**

Tout notre réseau

## Objectifs

- > Appréhender l'environnement économique de la PME, les évolutions du marché de la PME.
- > Maîtriser les principes de conduite d'une analyse économique de la PME et mener l'analyse en termes de risque notamment en croisant l'analyse économique avec les données financières de la PME.
- > Proposer et mettre en place les techniques de financement adaptées aux besoins de la PME après avoir porté un jugement avisé sur la situation de la PME et son projet de financement.
- > Savoir argumenter et recommander un dossier de crédit vis-à-vis de sa hiérarchie.

## Public concerné

La formation s'adresse à tout collaborateur bancaire ayant une expérience dans la banque, étant amené à exercer son activité en relation avec le marché des PME :

- > Conseiller clientèle en accompagnement d'une prise de poste ou préparer une prise de poste sur le marché de la PME,
- > Conseiller clientèle en renforcement d'expérience sur la méthode d'analyse et de la recommandation d'un dossier de crédit PME,
- > Directeur d'agence, en poste ou amené à une prise de poste sur le marché de la PME.



- > Des apports sur les connaissances incontournables.
- > Des cas pratiques tirées de situations réelles, amenant des échanges et discussions.
- > Des travaux en sous-groupes sur les applications.
- > Des exercices d'entraînement et un jeu d'entreprise basé sur la PME.
- > En option, des modules e-learning.
- > Possibilité de compléter par un module de 2 jours axé sur la gestion de la relation avec la PME (pratique de la découverte commerciale, proposer les services associés, prospecter le marché de la PME).
- > Un parcours modulaire, à adapter à vos besoins.

## Programme (sur 9 jours)

### Le marché de la PME et son environnement en Afrique - 3 jours

- > Appréhender la notion de PME et ses déclinaisons.
- > Appréhender le secteur informel, la microfinance, la méso finance.
- > Distinguer les statuts juridiques.
- > Analyser l'environnement économique des clients PME.
- > Identifier l'environnement du conseiller PME.
- > Appréhender les implications du digital, des Fintech et de la Blockchain sur le marché de la PME.
- > Connaître le rôle et les missions du conseiller PME.
- > Exercer son métier dans le cadre réglementaire, notamment en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT).

### Analyser la situation économique et financière de la PME - 3 jours

- > Construire une analyse économique et qualifier le risque économique de la PME .
- > Savoir lire les documents comptables.
- > Connaître les interconnexions des postes comptables du compte de résultat et du bilan.
- > Identifier les pièges du bilan.
- > Détecter les opportunités commerciales des documents comptables.
- > Prendre position sur un dossier, savoir le recommander auprès de sa hiérarchie.

## Options

- > Des modules e-learning notamment sur l'« Analyse de la situation de l'entreprise et ses besoins de financement » à visionner en amont des journées de formation.
- > Un dispositif de certification à co-construire ensemble et la délivrance d'un certificat co-signé. Il pourrait être envisagé 2 épreuves d'examen :
  - une épreuve écrite de 4 heures : analyse d'un dossier client et des questions de cours,
  - un oral : simulation d'un entretien client.
- > Un retour sur expériences à 4 mois par exemple (coaching téléphonique ou classe virtuelle).

### La réponse de la banque aux besoins de financement des PME - 3 jours

- > Savoir analyser et challenger un plan de trésorerie.
- > Connaître les différentes solutions de financements court terme des clients PME.
- > Savoir choisir le crédit le plus adapté aux besoins du client et à l'intérêt de la banque.
- > Identifier les principaux types de crédits d'investissement.
- > Savoir analyser un plan de financement.
- > Connaître les principales garanties utilisées dans le cadre des financements des clients PME.
- > Savoir se positionner sur une demande de financement à court ou moyen terme.

## Tarif

Nous consulter sur les possibilités de formation en présentiel, distanciel ou blended en précisant l'effectif à former



En partenariat avec le MAIN

# Chargé de clientèle microfinance

Cette formation a pour objectifs :

- > de développer les connaissances générales et spécifiques des chargés de clientèle pour un exercice rigoureux et performant de leur métier,
- > de favoriser une évolution professionnelle des chargés de clientèle sur des critères de compétences,
- > d'instruire et gérer les dossiers de crédit de manière professionnelle et selon les meilleures pratiques en microfinance,
- > de savoir analyser les risques inhérents à l'activité de crédit.

L'Afrique fait face à de nouveaux enjeux tels que ceux liés aux effets du changement climatique. Face à ce contexte, le défi pour les Institutions de Microfinance africaines est de continuer à proposer des produits et services accessibles, qui répondent aux besoins de leur clientèle, mais également de le faire dans des conditions durables de viabilité institutionnelle, économique et environnementale. Cette formation propose donc une introduction transverse à la Transition Ecologique et Sociale.

## Informations pratiques



### Formation hybride



### Durée de la formation

13 jours en présentiel  
3 classes virtuelles d'1h30

### ▲ Métier(s) visé(s)

- > Chargé de clientèle microfinance

### ▲ Public concerné

Le cycle s'adresse à des chargés de clientèle déjà en poste depuis 1 à 2 ans, pour une montée en compétences et aux animateurs expérimentés en vue d'une mobilité interne sur le poste de chargé de clientèle.

### ▲ Pédagogie et ressources mises en œuvre

Une pédagogie fondée sur l'échange de savoir-faire et d'expériences avec des professionnels des institutions de microfinance.

### ▲ Conditions d'obtention du diplôme

Le diplôme est validé par une série d'épreuves couvrant la totalité des activités du métier.



- > Une diffusion internationale dans 15 pays
- > Une formation validée par un diplôme professionnel l'ESBanque, co-signé par le partenaire local
- > Un cursus opérationnel, conçu en collaboration étroite avec des professionnels du secteur et des représentants des organismes de tutelle
- > Une formation courte (13 jours hors examens) et un rythme modulable adapté aux contraintes professionnelles des participants

## ▲ Parcours de formation

Le cursus de la formation Chargé de clientèle microfinance est organisé en 5 unités.

### Exercer la fonction Chargé de clientèle dans le respect des cadres réglementaire, déontologique et éthique

2 jours de formation

- > Repérer les caractéristiques économiques de la microfinance
- > Situer le cadre juridique et institutionnel de la microfinance
- > Promouvoir les valeurs déontologiques et éthiques

### Développer les opérations de microfinance

3 jours de formation

- > Développer le portefeuille clients
- > Participer à l'éducation financière du client
- > Distribuer les autres produits de la microfinance de manière adaptée

### Procéder au montage du dossier de crédit

4 jours de formation

- > Analyser la viabilité de la demande de crédit
- > Instruire le dossier de crédit
- > Obtenir les garanties adaptées
- > Argumenter un dossier client et objectiver son acceptation

### Mettre en place et suivre le financement

1,5 jours de formation

- > Suivre le dossier de crédit
- > Accompagner l'emprunteur
- > Gérer les impayés

### Optimiser son activité

1,5 jours de formation

- > Contribuer à l'élaboration de ses projets
- > Mettre en œuvre le plan d'action
- > Evaluer et présenter son activité

### Appréhender la Transition Écologique et Sociale (TES)

3 sessions virtuelles d'1h30

- > Introduction à la TES
- > Importance de la TES
- > Transversalité de la TES
- > Rôle central de la finance inclusive verte comme moteur pour la TES.

### Exercice de synthèse

1 jour de formation

- > S'assurer de la bonne compréhension du métier chargé de clientèle dans une institution de microfinance

## ▲ Examens

Le cycle de formation est sanctionné par une évaluation en fin de parcours qui comprend trois épreuves écrites

	Coefficient	Durée
<b>Maîtriser son environnement professionnel</b> ▶ Questionnaire à réponse unique de 30 questions	1	1 h
<b>Gérer la relation clientèle</b> ▶ Traitement de deux mini-cas	1	2 h
<b>Monter et suivre un dossier de crédit</b> ▶ Traitement d'une étude de cas	2	3 h

## ▲ Tarifs

Pour toute information sur la tarification, merci de nous contacter

# Certificats professionnels en microfinance

Chargé de clientèle  
Responsable d'agence

## CHIFFRES CLÉS

**120** formateurs/formatrices  
locaux formés

+ de **2 020** collaborateurs/  
collaboratrices d'IMF formés

Déploiement dans **15** pays

PROFESSIONNALISER ET SÉCURISER  
LE DÉVELOPPEMENT DU SECTEUR  
DE LA MICROFINANCE EN AFRIQUE

Depuis 2012, L'École supérieure de la banque forme aux métiers de la Microfinance avec des cursus métiers qui sont déployés en Afrique subsaharienne, au Maghreb et à Madagascar.

Le programme est mis en œuvre localement par les Associations professionnelles de Microfinance.

## PERSPECTIVES

- Création d'autres formations (Contrôle/Audit, Gouvernance etc.)
- Déploiement en Afrique Anglophone

## SPONSORS





# Certificat professionnel MGRCE

## Maîtrise et gestion des risques de crédit entreprises

La formation est axée sur le risque crédit/contrepartie et particulièrement sur la maîtrise et la gestion de celui-ci vis-à-vis d'une clientèle d'entreprises.

Le cursus amène les participants à :

- > appréhender l'environnement économique de l'entreprise afin d'être en mesure d'évaluer objectivement le niveau de risque présenté,
- > maîtriser les principes de conduite d'une analyse financière et la mettre en œuvre,
- > proposer et mettre en place les techniques de financement adaptées aux besoins de l'entreprise après avoir porté un jugement avisé sur l'objet du financement,
- > assurer une prévention, une gestion et un suivi du risque de contrepartie et veiller au recouvrement des créances.

### Informations pratiques



#### Formation en distanciel ou en présentiel

sous réserve d'un effectif suffisant localement, par groupe



#### Durée de la formation

15 jours

#### Examens

juin et décembre 2024

#### ▲ Métier(s) visé(s)

- > Directeur de centre d'affaires entreprises, chargé de clientèle entreprises senior
- > Responsable des engagements, analyste senior au sein d'une direction du crédit

#### ▲ Public concerné

Le cycle de formation est ouvert à tout collaborateur en relation avec les entreprises, ou en charge du contrôle des opérations réalisées sur ce marché de clientèle.

Ainsi, il est notamment appelé à accueillir les conseillers commerciaux et les chargés d'affaires, les directeurs d'agences, les analystes crédits et collaborateurs des directions du crédit, les collaborateurs des directions des engagements, les contrôleurs internes et les inspecteurs.

#### ▲ Pédagogie et ressources mises en œuvre

Les méthodes et principes pédagogiques retenus découlent des réalités des métiers du marché de la banque des petites et moyennes entreprises, et s'articulent autour de trois phases clés.

- > **Une pédagogie impliquante**, nécessitant une préparation personnelle sur la base des supports destinés aux apprenants.
- > **Une pédagogie inductive**, reposant sur la mise en situation professionnelle et le mix des méthodes. La pédagogie développée repose sur la mise en situation professionnelle, au travers de cas pratiques, leviers de motivation (échanges entre les participants s'appuyant sur leurs pratiques professionnelles et en valorisant leur savoir-faire).
- > **Techniques pédagogiques différenciées**, travaux en ateliers ou en sous-groupes, jeux de rôle, mise en situation. Le mix de ces méthodes tout au long du cycle facilite la dynamique, l'implication et l'expérimentation concrète.



- > *La mise en application de cas pratiques*
- > *La nécessité de concilier le développement du fonds de commerce et la maîtrise des risques sont le fil conducteur de cette formation.*
- > *La diversité du public de formation mêlant des responsables crédits avec des responsables de centre d'affaires ou des chargés de clientèle entreprises senior*

#### ▲ Parcours de formation

Le cursus comporte 15 journées de formation, organisées en 3 modules.

#### Module 1 – L'analyse économique et financière

##### 5 jours de formation

- **Etre capable, en tant que banquier, de conduire une analyse méthodique en vue de prendre une décision profitable pour la banque et l'entreprise**
  - > L'analyse économique : objectifs de l'analyse, diagnostic économique de l'entreprise
  - > L'analyse financière : outils de l'analyse financière, diagnostic financier de l'entreprise
  - > Cas de synthèse

#### Module 2 – Les financements à court, moyen et long terme

##### 5 jours de formation

- **Appréhender les enjeux de l'entreprise en matière de besoins de financement à court, moyen et long termes**
- **Identifier les dispositifs et les types de crédit à mettre en place et apporter les réponses les plus adaptées tant pour la banque que pour l'entreprise**
  - > Les financements à court terme : identification des besoins de financement et plan de trésorerie prévisionnel à court terme, méthodes de financement
  - > Les financements à moyen et long termes des investissements : identification des besoins à moyen et long termes et plan de financement, solutions de financement, soutien de l'investissement

#### Module 3 – La demande de crédit et la gestion des risques

##### 5 jours de formation

- **Appréhender les enjeux de l'entreprise en matière de besoins de financement à court, moyen et long termes**
- **Etre en mesure d'instruire une demande de crédit à court, moyen et long terme en intégrant les variables économiques et financières de l'entreprise**
- **Etre en mesure de suivre le risque au quotidien avec l'aide d'outils de pilotage et de prendre la bonne décision à temps**
  - > La demande de crédit : instruction des dossiers de crédit
  - > Le pilotage, le suivi et la gestion des risques : détection et traitement des risques, entreprises en difficulté
  - > Cas de synthèse

#### ▲ Examens

- > Le cycle de formation est sanctionné par une évaluation en fin de parcours qui comprends deux épreuves écrites

	Coefficient	Nature	Durée
Cas d'application transverse	7	Écrit	4 h
Épreuve rédactionnelle comportant plusieurs questions ouvertes	3	Écrit	1 h 30

#### ▲ Tarifs

- > **Tarifcation par apprenant : 2 520 €\* pour 15 jours de formation et la certification.**

Tarifs en vigueur jusqu'au 30/06/2024. Tous nos prix s'entendent hors toutes taxes. Seront ajoutées toutes taxes locales applicables, le cas échéant.



# Parcours Chargé d'affaires entreprises

Cette formation permet d'évoluer vers un poste de Chargé d'affaires entreprises dont les savoir-faire clés sont :

- > gérer et développer un fonds de commerce Entreprises,
- > piloter la relation client en gérant le risque,
- > avoir un rôle de représentativité auprès des cercles de décision.



## Informations pratiques



### Formation en distanciel ou présentiel

sous réserve d'un effectif suffisant localement, par groupe

### Durée de la formation

10 jours

### Lieu

Tout notre réseau

### ▲ Le(s) métier(s) visé(s)

- > Chargé d'affaires entreprises

### ▲ Public concerné

- > Chargé d'Affaires entreprises débutant
- > Assistants entreprises ou Conseiller clientèle de professionnels

### ▲ Pédagogie et ressources mises en œuvre

Les fondamentaux sont revus sous forme de rappels (quiz, questionnement...) avec des approfondissements, si nécessaire.

Une partie de la formation est consacrée à des mises en situation (jeux de rôle).

### ▲ Le parcours de formation

Les objectifs pédagogiques sont les suivants :

#### ● A la rencontre des différents acteurs de l'entreprise

J1/J2 | L'exercice du pouvoir dans l'entreprise

J3 à J5 | Le décryptage de la stratégie d'une entreprise

#### ● L'optimisation de la relation client

J6/J7 | Le suivi et le développement de la relation client

J8 | La gestion de la relation en situation de crise

#### ● Trade finance

J9/J10 | Accompagner son client à l'international

#### ● Plusieurs options proposées

- > des classes virtuelles sur des thématiques complémentaires (la recommandation, l'analyse financière, le financement du cycle d'exploitation...)



> Formation modulaire et opérationnelle, se basant sur le savoir-être du collaborateur, permettant d'adopter la posture et la sémantique du Chargé d'affaires entreprises face à un client

> Cursus s'adaptant au besoin du client

### ▲ Tarifs

Nous consulter sur les possibilités de formation en présentiel, distanciel ou blended en précisant l'effectif à former



# Repositionner la relation client au cœur de l'efficacité commerciale

Le client est devenu plus exigeant car mieux informé et plus à même de faire jouer la concurrence. Il recherche une relation de proximité avec sa banque. Interlocuteur privilégié de la relation, le conseiller se doit donc d'incarner la performance et la confiance. Son efficacité se mesure à la satisfaction et à la fidélisation de son client. Sa compétence technique ne peut donc plus être le seul facteur de sa réussite. La valeur du conseiller dépend désormais également de ses compétences comportementales : disponibilité, écoute, réactivité, transparence, implication. La formation est très interactive et centrée sur des trainings comportementaux, elle vous permettra une prise de conscience et une mise en œuvre rapide.

## Informations pratiques



### Formation présentiel ou distanciel



### Prérequis

Aucun

### Durée de la formation

2 jours

### ▲ Objectif

- Construire et maîtriser des outils concrets, réalistes, applicables dans un contexte professionnel à fort enjeu
- Expérimenter ces leviers, en éprouver l'efficacité et le confort dans des mises en situation
- Installer ces pratiques dans le quotidien

### ▲ Public concerné et métier(s) visé(s)

- Tout collaborateur en lien avec la clientèle

### ▲ Le parcours de formation

#### ▲ Jour 1

- ▲ Développer des comportements relationnels efficaces et confortables
- ▲ Identifier et faire cas aux comportements relationnels sous stress
  - Entrer en interaction avec autrui génère forcément un enjeu personnel stressant
  - L'émotivité qui en résulte se manifeste par l'inhibition, la perte de lucidité intellectuelle, le déficit d'autorité et de crédibilité
  - Pour récupérer ses moyens, il faut retrouver la maîtrise relationnelle.
- ▲ Construire des automatismes relationnels sécurisants
  - Une présence physique confortable : espace, équilibre et perception
  - L'intégration de l'autre : regard et renforcement empathique
  - Le temps : délais, silence, débit, synchronisation respiration-parole
- ▲ Utiliser les comportements efficaces
  - L'attitude d'écoute active
  - Stimuler l'attention et l'implication
  - Démontrer une cohérence comportementale
  - Développer sa capacité empathique

#### ▲ Jour 2

- ▲ Maîtriser rapidement sa pensée dans les situations relationnelles difficiles et dans des contextes complexes
- ▲ Structurer son discours
  - Clarifier les objectifs
  - Le message essentiel
  - Construire un plan souple adapté à l'oral
- ▲ Convaincre dans les situations difficiles
  - Mobiliser rapidement ses idées
  - Organiser ses arguments sous pression
  - Structurer et restructurer sa pensée en temps réel
  - Mettre en perspective
  - Faire partager sa vision
- ▲ Interactivité dans les situations conflictuelles
  - Recentrer en douceur
  - Choisir l'ampleur et le moment de la réponse
  - Affronter l'objection en évitant le piège du conflit
  - Gérer les interruptions dans les contextes conflictuels
  - Garder l'initiative

### ▲ Tarifs

Nous consulter sur les possibilités de formation en présentiel, distanciel ou blended en précisant l'effectif à former



## Transformer une réclamation en opportunité commerciale

Les réclamations ont généralement pour origine un dysfonctionnement dont la banque peut être responsable. Ces réclamations peuvent être source de conflits si elles ne sont pas traitées correctement. À l'inverse, si elles sont correctement prises en charge, elles peuvent être l'occasion de pérenniser la relation client, voire de déboucher sur une véritable opportunité commerciale. Cette formation propose de maîtriser la méthode de traitement des réclamations pour identifier les véritables causes de la réclamation et ainsi pouvoir proposer la solution satisfaisante pour les 2 parties.

### Informations pratiques



**Formation présentiel ou distanciel**



**Prérequis**

Aucun

**Durée de la formation**

2 jours

### Objectif

- Mener un entretien de réclamation (reprendre la main)
- Identifier et mettre en pratique les postures qui facilitent l'échange
- Exercer une écoute constructive pour limiter les malentendus
- Maîtriser les techniques de communication adaptées à un échange téléphonique
- Identifier les facteurs qui provoquent et/ou amplifient l'agressivité des clients
- Personnaliser et rendre pertinents les écrits professionnels

### Public concerné et métier(s) visé(s)

- Tout collaborateur en contact des clients

### Le parcours de formation

- Identifier les attentes des clients lorsqu'ils formulent une réclamation
- Comprendre ce qui peut causer des malentendus entre les personnes
- S'approprier la méthode AIR © pour faciliter les échanges et pratiquer l'écoute active
- Acquérir des automatismes pour débiter et conclure un échange à distance
- Savoir faire face à l'agressivité
- S'approprier les principes clés de l'affirmation de soi
- Adopter une méthode de structuration d'écrits

### Tarifs

Nous consulter sur les possibilités de formation en présentiel, distanciel ou blended en précisant l'effectif à former



## Optimiser le recouvrement amiable en préservant la relation

L'objectif d'un entretien de recouvrement est de faciliter l'instauration d'un dialogue susceptible de rendre possible le remboursement ou, tout au moins, d'en accroître la probabilité, dans un espace-temps appréhendé et en maintenant la relation avec les clients. La démarche implique d'être en mesure de partager les problématiques des clients, d'identifier les causes profondes et les schémas limitants de la clientèle et d'avoir acquis la maîtrise de l'entretien. Cette formation vous permettra de développer votre capacité à déceler les options permettant de sortir des impasses. Pour mettre en application les apports et les retours d'expérience entre pairs, le formateur facilitateur vous permettra d'échanger, de challenger vos pratiques et de préparer un entretien de recouvrement comme vous le feriez en situation professionnelle.

### Informations pratiques



**Formation présentiel ou distanciel**



**Prérequis**

Aucun

**Durée de la formation**

2 jours

### Objectif

- Situer sa propre perception du changement
- Distinguer le sens de la conduite de projet et de la conduite du changement
- Identifier les difficultés auxquelles un manager peut être confronté lorsqu'il a à gérer un changement
- Mettre en oeuvre une démarche générale et des méthodes pouvant aider au changement au sein de sa propre unité et en cohérence avec la banque
- Mobiliser les acteurs de son équipe sur le projet
- Se doter d'un tableau de bord de suivi du changement

### Public concerné et métier(s) visé(s)

- Tout collaborateur devant intervenir dans une procédure de recouvrement

### Le parcours de formation

▲ Préparer la formation en étant sensibilisé à la facilité avec laquelle nous pouvons interpréter une situation

#### Partie 1 - 3H30

- Avoir recours au recouvrement amiable : une nécessité
- Préparer l'entretien
- Débuter l'entretien

#### Partie 2 - 3H30

- Sécuriser le contenu et la portée des messages
- Mesurer l'impact du non verbal
- Appliquer l'écoute active

#### Partie 3 - 3H30

- Identifier les comportements inefficaces et faire preuve d'assertivité
- Adopter le bon discours : expressions à privilégier / à éviter

#### Partie 4 - 3H30

- Traiter les objections
- Conclure l'entretien de recouvrement

#### En aval

Valider les connaissances acquises durant la formation grâce à un quiz et à un MEMO téléchargeable.

### Tarifs

Nous consulter sur les possibilités de formation en présentiel, distanciel ou blended en précisant l'effectif à former



# Améliorer la qualité de l'accueil en agence

Les collaborateurs en agence doivent être capables d'accueillir le client, de communiquer avec aisance, de l'orienter, de vendre les produits et services de la banque.

## Informations pratiques



**Formation présentiel ou distanciel**



**Prérequis**

Aucun

**Durée de la formation**

2 jours

## Objectif

- Comprendre les enjeux de la communication dans un entretien,
- Identifier les principaux schémas et circuits,
- Faciliter la compréhension de l'interlocuteur,
- Adopter la gestuelle et la tonalité adaptées,
- Construire une argumentation pour faire adhérer son interlocuteur,
- Comprendre et gérer les différentes modalités d'accueil et les différentes étapes,
- Utiliser les outils de l'affirmation de soi,
- Identifier les besoins du client et orienter,
- Donner envie au client de revenir.

## Public concerné et métier(s) visé(s)

- Guichetiers, responsables de prestations clientèle et conseillers accueil

## Pédagogie mise en œuvre

- ▲ Un cadrage de la formation,
- ▲ Une co-animation avec vous (0,5 jour par exemple) pour présenter les produits de votre établissement et objectifs de commercialisation,
- ▶ À la fin de la formation, un temps est consacré à la rédaction d'un PAI : plan d'action individuel, où chaque participant s'engage sur une à trois actions à mettre en œuvre concrètement après la formation.

## Programme de formation

### Les fondamentaux de l'accueil

- Faire connaissance
- Partager un même cadre de référence
- S'accorder sur les objectifs
- Recueillir les attentes
- Comprendre ce qui est en jeu dans la communication et les principaux ressorts
- Distinguer les différents canaux
- Adopter la gestuelle et la tonalité adaptées
- Identifier et pratiquer l'attitude de verticalité
- Construire un argumentaire pour faire adhérer son interlocuteur
- Faire face à une objection
- Rechercher rapidement un schéma de réponse
- Identifier les facteurs négatifs dans l'accueil
- Repérer les conditions d'un accueil de qualité dans une agence bancaire,
- S'entraîner, par des jeux de rôle, à l'utilisation de la méthode de l'accueil en face à face
- Recueillir le ressenti des apprenants
- Vérifier si les attentes ont été satisfaites
- Pré-identifier des pistes de progrès

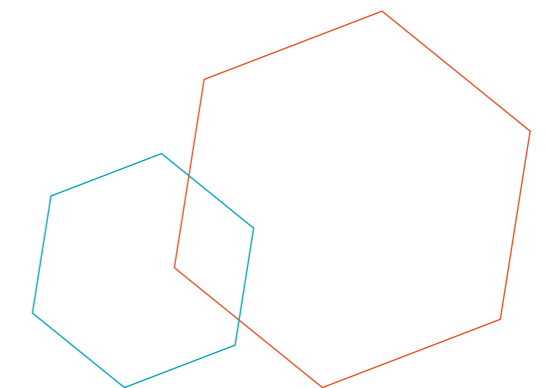
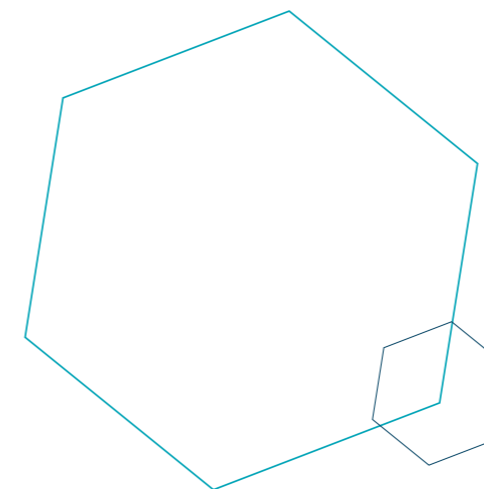
### Identifier les besoins des clients et proposer les produits

- S'approprier les différents thèmes de la journée,
- Se remémorer avec un exercice ludique, les messages clés
- Gérer efficacement un entretien téléphonique,

- S'entraîner à l'accueil téléphonique,
- Identifier les comportements possibles : passivité, agressivité, manipulation, affirmation de soi (ou assertivité),
- Connaître son profil privilégié et ses axes d'amélioration
- Utiliser les outils de l'affirmation de soi,
- Connaître les produits par profil client,
- Jeu de cartes grâce auquel les participants associent les produits avec les profils clients,
- Identifier les besoins du client et l'orienter,
- À partir de situations proposées, les participants s'entraînent par des jeux de rôle à :
  - Accueillir un client en agence et mener un premier entretien de découverte
  - Mettre en œuvre l'ensemble des techniques vues durant ces 2 journées
  - Identifier le besoin du client et y répondre
- Rebondir sur cet échange pour identifier les produits qui pourraient être proposés au client et les lui présenter
- Rédiger son Plan d'Action Individuel

## Tarifs

Nous consulter sur les possibilités de formation en présentiel, distanciel ou blended en précisant l'effectif à former





# Réussir les négociations à forts enjeux

Comment résister à une pression, garder un cap, faire évoluer ses tactiques, maîtriser les ressorts motivationnels et humains et identifier les différents leviers d'action pour aller au bout de son ambition ?

## Informations pratiques



**Formation présentiel ou distanciel**



**Prérequis**

Pour suivre cette formation, il est préférable de maîtriser au préalable les techniques de vente afin de bien distinguer ces 2 approches et de reposer la formation sur les acquis des participants

**Durée de la formation**

2 jours

## Objectif

- Mener un entretien de négociation en s'appropriant la chronologie méthodologique de la négociation
- Savoir préparer une négociation commerciale ou managériale par une méthode spécifique
- Écouter les motivations rationnelles et détecter les motivations irrationnelles d'un client ou d'un collaborateur, matière première de la négociation
- Décrypter les tactiques du client ou du collaborateur et savoir utiliser de manière réactive les bonnes tactiques, en fonction des enjeux de la négociation

## Public concerné et métier(s) visé(s)

- Directeurs d'agence, Conseillers clientèle de professionnels, Conseillers clientèle de particuliers ayant à mener des négociations commerciales, financières, techniques dotées d'un fort enjeu avec des interlocuteurs déterminés à réussir de leur côté

## Pédagogie mise en œuvre

- ▲ Approche très pratique,
- ▲ Des exposés ou apports sur les connaissances incontournables de la méthodologie proposée,
- ▲ Des échanges, débats et discussions sur des situations réelles,
- ▲ La présentation des caractéristiques de la négociation et des apports méthodologiques correspondants par le consultant
- ▲ Des travaux en sous-groupes sur les applications
- ▲ Des exercices d'entraînement répétés d'entretiens avec des clients

## Tarifs

Nous consulter sur les possibilités de formation en présentiel, distanciel ou blended en précisant l'effectif à former

## Programme de formation

### ▲ L'environnement psychologique de la négociation

- Appréhender et comprendre les enjeux de la négociation,
- La dimension affective de la négociation,
- Comment s'adapter au négociateur selon son style ?
- La notion de motivations « d'achat » (produits, arguments, perspectives...),
- Comment s'adapter aux motivations de l'autre partie ?

### ▲ Comment préparer une négociation commerciale ?

- Les informations à recueillir,
- Être clair sur l'objet de la négociation,
- Se fixer des objectifs et une marge de manœuvre.
- Comment préparer les concessions et les demandes de contreparties ?
- Comment identifier, lors de la préparation, les motivations dominantes de l'autre partie ?
- Comment préparer ses arguments en fonction des motivations dominantes ?

### ▲ Comment conduire un entretien de négociation ?

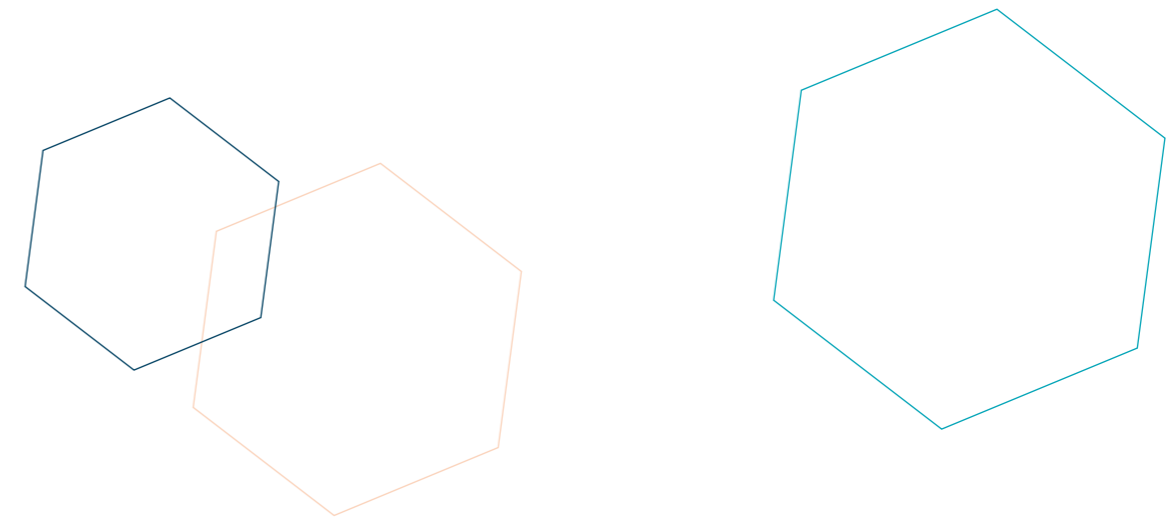
- Application de la méthode ICCC pour l'entretien de négociation :
  - Introduction
  - Consultation
  - Confrontation
  - Conciliation
  - Conclusion
- Comment gérer ses concessions et argumenter pour une demande de contrepartie ?

### ▲ Les principales tactiques et stratégies de négociation

- Comment les identifier ? Comment les intégrer dans la négociation ?
- Les tactiques et les stratégies face : au chantage, au bluff, aux menaces ...
- Les conditions de réussite liées aux stratégies.

### ▲ L'affirmation de soi pour construire une relation gagnant-gagnant

- Quels sont les différents comportements qui peuvent être mis en œuvre ? Passivité, agressivité, manipulation, assertivité.
- Pourquoi est-il intéressant de faire preuve d'assertivité lors d'un entretien avec un client ?
- Quelles sont les expressions à privilégier pour favoriser l'adhésion du client ?







# Renforcer la relation client avec l'approche conseil

Le métier de commercial est de satisfaire différents acteurs qui n'ont pas nécessairement les mêmes objectifs : le client, la banque, mais aussi lui-même. Quel que soit le parcours client, le conseiller doit pouvoir personnaliser la relation avec lui et répondre spécifiquement à ses besoins.

## Informations pratiques



**Formation en présentiel ou en distanciel**



**Prérequis**

Aucun

**Durée de la formation**

2 jours

## Objectif

- Maîtriser le déroulé d'un entretien de vente pour faire adhérer son interlocuteur à la solution proposée.
- Comprendre les enjeux de la communication dans un entretien pour faciliter l'échange et améliorer la compréhension mutuelle.
- Apprendre à mener un entretien de vente en identifiant les différentes étapes pour structurer son intervention.
- Identifier les besoins du client pour construire une argumentation adaptée à chacun
- Identifier et répondre aux objections le plus souvent rencontrées.
- Faire des réclamations des opportunités.

## Public concerné et métier(s) visé(s)

- Directeurs d'agence
- Conseillers clientèle de professionnels
- Conseillers clientèle de particuliers

## Pédagogie mise en œuvre

- La pédagogie mise en œuvre dans nos formations repose sur la mise en situation professionnelle, à travers :
  - Des partages d'expériences entre les participants pour évoquer les difficultés rencontrées
  - Des autodiagnostic, des exercices ludiques et des vidéos pour sensibiliser et illustrer les comportements individuels : cadre de référence, interprétation, assertivité...
  - Des cas pratiques et exercices de reformulation pour s'entraîner à mettre en œuvre les connaissances acquises et bénéficier d'outils immédiatement utilisables,
  - Des jeux de rôles à partir de situations habituellement

## Tarifs

Nous consulter sur les possibilités de formation en présentiel, distanciel ou blended en précisant l'effectif à former

## Programme de formation

### La relation bancaire au quotidien

- Les principales fonctions du conseiller bancaire, son métier au quotidien
- Quelles sont les situations qui favorisent l'entrée en relation avec un nouveau client ?
- Quelles sont les situations qui provoquent la rupture de la relation avec un client ?
- Les 2 approches de la vente : vente rapide et vente conseil
- Les raisons de mieux servir un client

### Créer la confiance

- Quelles solutions face à la déperdition des messages en communication ?
- L'importance du non-verbal et du para-verbal dans un échange
- Apprendre à sourire
- Méthode pour pratiquer l'écoute active, AIR (Accepter, Isoler, Résoudre).

### Découvrir les motivations clients

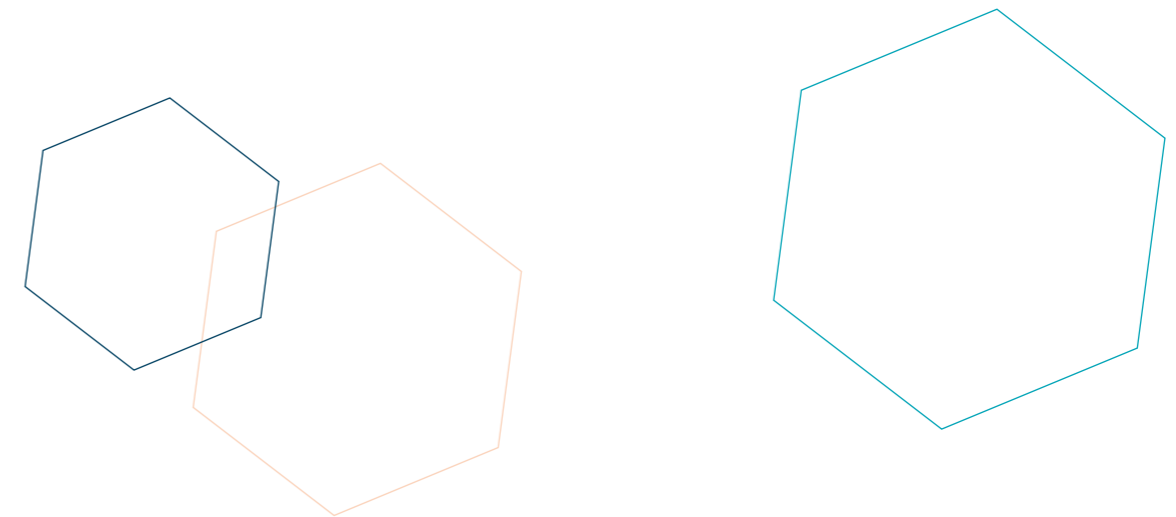
- Qui sont vos clients ? Leurs profils ?
  - Les principales motivations d'un client ? Sympathie, Orgueil, Nouveauté, Commodité, Argent, Sécurité
  - Les principales techniques de questionnement : Questions ouvertes, Questions fermées, Questions alternatives, Questions miroir, Questions relais, Questions tactiques

### Retenir l'attention et fidéliser le client

- Comment mener un entretien de découverte client pour identifier sa motivation principale ?
- Application de la méthode AIR à l'entretien de vente, méthode ADAPAC :
  - Accueil du client ou du prospect
  - Découverte
  - Accord de découverte
  - Proposition
  - Argumentation
  - Conclusion de l'entretien

### Construction d'un argumentaire

- Préparation de l'entretien de vente,
- L'intérêt de construire une argumentation adaptée aux besoins de son client,
- Fabriquer rapidement un argumentaire séduisant et persuasif à l'aide de 3 verbes : pouvoir – avoir – être.
- Comment gérer et faire face aux objections ?
- Comment transformer une réclamation en opportunité commerciale ?





## Réglementaire/ Conformité

---



# Gestionnaire conformité

La montée des risques de non-conformité nécessite que les collaborateurs des services conformité possèdent une vision globale prenant en compte les aspects réglementaires, l'identification et le contrôle des risques, le reporting et la culture conformité dans les organisations.

Le cursus vise donc à la maîtrise des compétences sur quatre axes fondamentaux :

- > juridique (maîtrise des dispositions législatives et réglementaires encadrant l'exercice de la fonction),
- > technique (prévention, évaluation et contrôle des risques),
- > managérial (formation des collaborateurs, diffusion de la culture conformité, gestion de crise),
- > avec un focus sur la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

## Informations pratiques



### ▲ Public concerné et métier(s) visé(s)

Le cycle Gestionnaire conformité s'adresse à des collaborateurs de banque qui gèrent ou sont appelés à gérer la conformité, aussi bien dans les entités du réseau que dans les fonctions support ou des back-office.

### ▲ Pédagogie et ressources mises en œuvre

Les méthodes et principes pédagogiques retenus découlent des réalités des métiers du marché de la banque de petites et moyennes entreprises, et s'articulent autour de trois phases clés.

> **Une pédagogie impliquante**, nécessitant une préparation personnelle sur la base des supports destinés aux apprenants.

> **Une pédagogie inductive**, reposant sur la mise en situation professionnelle et le mix des méthodes. La pédagogie développée repose sur la mise en situation professionnelle, au travers de cas pratiques, leviers de motivation (échanges entre les participants s'appuyant sur leurs pratiques professionnelles et en valorisant leur savoir-faire).

> **Techniques pédagogiques différenciées**, travaux en ateliers ou en sous-groupes, jeux de rôle, mise en situation. Le mix de ces méthodes tout au long du cycle facilite la dynamique, l'implication et l'expérimentation concrète.

### ▲ Conditions d'obtention du diplôme

Les examens du certificat professionnel Gestionnaire conformité sont organisés le dernier jour (après-midi) de chaque module.

Le certificat est validé par l'obtention d'une moyenne supérieure ou égale à 10/20.



> 10 jours de formation sur la conformité dont 3 jours et demi sur la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

> Des intervenants experts des métiers de la conformité et/ou consultants en cabinet spécialisé

> Formation apportant les éléments réglementaires et organisationnels pour l'exercice des métiers

Formation anglais et français

## ▲ Parcours de formation

### Le cadre légal, réglementaire et organisationnel de la conformité

5 jours de formation

Les objectifs pédagogiques sont les suivants :

#### ● J1 – Le cadre législatif et réglementaire de la conformité

- > La définition de la conformité
- > L'émergence de la conformité
- > Les autorités internationales, transnationales et nationales
- > La réglementation applicable localement
- > Le dispositif transverse
- > Le positionnement de la conformité dans l'organisation de la banque

#### ● J2 – Les missions de la conformité

- > La prévention des risques de non conformité

#### ● J3 – Les missions de la conformité

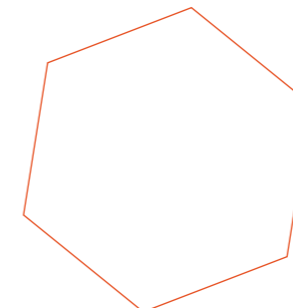
- > Le contrôle des risques de non conformité :
  - plan de contrôle des métiers
  - plan de contrôle de la Conformité
  - composantes d'un contrôle
- > L'alerte par :
  - la veille réglementaire
  - l'information de l'organe de direction, de surveillance
- > Le compte-rendu :
  - reporting interne
  - contribution aux comités internes
  - rapports au régulateur

#### ● J4 – La réglementation LCB-FT

- > La réglementation internationale (les acteurs, la diffusion des normes et pratiques)
- > La réglementation en vigueur dans la zone géographique de régulation
- > Les enjeux

#### ● J5 – La diffusion de la culture conformité

- > Les enjeux de la conformité
- > Les responsabilités personnelles
- > Les leviers :
  - l'appui aux métiers
  - l'information de la gouvernance :
    - responsabilité du comité nouveaux produits/activités
    - contribution et questions/réponses avec les auditeurs
- > QCM et clôture du module



## Le dispositif opérationnel de la conformité

5 jours de formation

Les objectifs pédagogiques sont les suivants :

### ● J1 – La cartographie des risques et le plan de contrôle

- > Les objectifs de la cartographie des risques de non-conformité
- > Les domaines de la conformité :
- > La méthodologie pour cartographier les risques
- > Construire une cartographie des risques
- > Atelier
- > Cas pratiques

### ● J2 – Le pilotage des contrôles et les plans d'actions correctrices

- > La gestion d'un plan de contrôle
- > La réalisation des contrôles
- > Le suivi des plans d'actions correctrices
- > Cas pratiques

### ● J3 – Les obligations de vigilance LCB-FT

- > Le dispositif de la connaissance client (KYC)
- > L'approche par les risques/La classification des risques LCB-FT
- > La surveillance des opérations clients

### ● J4 – Les obligations de déclaration

- > L'examen renforcé : Comment conduire un examen renforcé; quelles analyses complémentaires mener
- > La déclaration de soupçon

### ● J5 – La LCB-FT en pratique

- > Cas 1 - Analyse KYC de l'entrée en relation
- > Cas 2 - Subvention accordée à une association Africaine
- > Cas 3 - Cas de traitement d'une alerte de filtrage
- > Cas 4 - Financement de la construction d'un projet de développement local
- > QCM et clôture du module

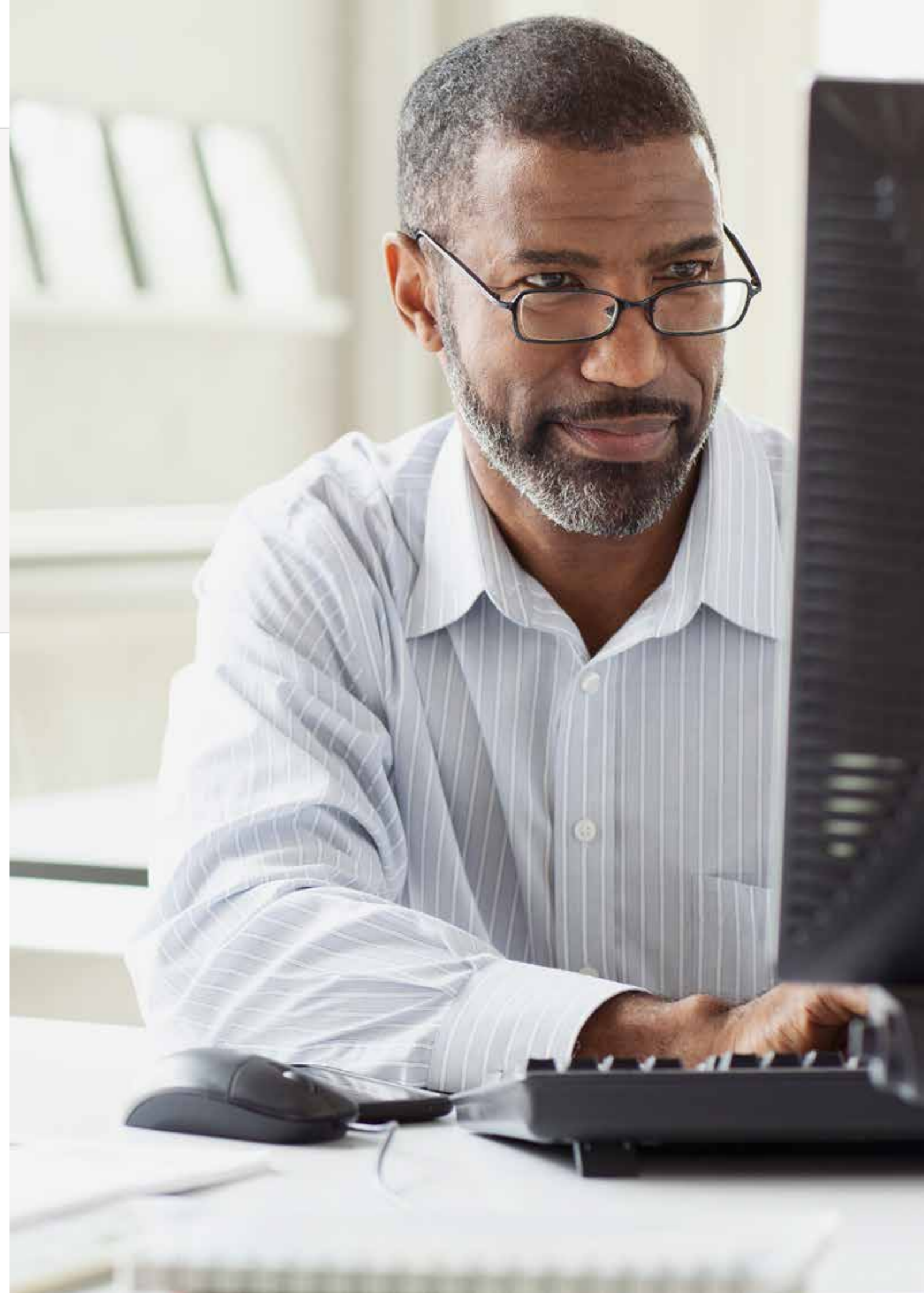
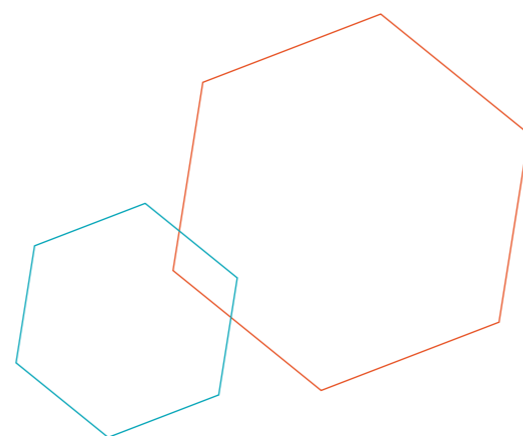
## ▲ Tarifs

Tarif en présentiel 3 290 €/ participant

Tarif en distanciel 2 730 €/ participant

Ce tarif inclut l'animation, les fascicules et les livrets d'activités.

Tarifs en vigueur jusqu'au 30/06/2024. Tous nos prix s'entendent hors toutes taxes. Seront ajoutées toutes taxes locales applicables, le cas échéant.





# Les incontournables de l'éthique professionnelle

Acquérir/réviser les bons comportements en matière d'éthique professionnelle

## Informations pratiques



### Formation en distanciel

sous réserve d'un effectif suffisant localement, par groupe

### Prérequis

Aucun

## Objectif

- Acquérir des repères sur les lignes de conduite éthique à tenir en situation professionnelle
- Acquérir ou réviser les bons comportements en matière d'éthique professionnelle et de déontologie à adopter en toutes circonstances
- Maîtriser les 12 règles de l'éthique professionnelle

## Public concerné et métier(s) visé(s)

Tous les collaborateurs des établissements bancaires, quels que soient leur activité et leur métier, qu'ils soient novices ou expérimentés

## Programme de la formation

Les 12 règles de l'éthique professionnelle traitées sous forme de saynètes de 3 à 4 minutes en bande dessinée interactive :

- tu ne nuiras pas à la réputation de ton entreprise !
- tu refuseras les cadeaux !
- tu te prémuniras de tout conflit d'intérêt !
- tu ne trahiras pas le secret bancaire !
- tu n'agiras pas à la place de tes clients !
- tu conseilleras tes clients dans leur intérêt !
- tu connaîtras tes clients !
- tu seras intègre en toute circonstance !
- tu veilleras à donner une bonne image de ton entreprise !
- tu n'utiliseras pas d'informations professionnelles à ton avantage !
- tu ne tireras pas avantages de ta fonction !
- tu contribueras à la protection des données !

Pour valider sa formation, l'apprenant doit :

- prendre connaissance de l'ensemble des saynètes proposées
- répondre aux questions qui jalonnent son parcours
- réussir l'évaluation finale



*Un parcours de formation attrayant, ludique et engageant.*

*Développé par l'ESBanque, l'AFB et la profession bancaire, ce parcours est conçu autour de saynètes imaginées à partir de situations réelles rencontrées dans les établissements bancaires.*

*Pédagogiquement innovant, et partant du principe qu'une formule aisément mémorisable vaut mieux qu'un long discours, les préconisations d'éthique professionnelle sont proposées sous forme de 12 règles incontournables.*

*Chacune de ces 12 règles d'éthique professionnelle est traitée sous forme de saynètes de 3 à 4 minutes dans un univers de bande dessinée interactive.*

*2 modalités de formation sont proposées :*

- un module e-learning de 12 séquences pour une formation distancielle formelle
- une web-série de 12 mini-films pour une sensibilisation informelle

*Ces 2 ressources peuvent également être utilisés dans le cadre d'une formation présentielle*

## Tarifs

		durée d'utilisation	
LICENCE INDIVIDUELLE	Accès direct depuis la plateforme e-learning de L'ESBanque (via le Campus numérique)	6 mois	90 €* l'inscription

\*Tarifs en vigueur jusqu'au 30/06/2024. Tous nos prix s'entendent hors toutes taxes. Seront ajoutées toutes taxes locales applicables, le cas échéant.





RÉGLEMENTAIRE



Formation certifiante

# Lutte Contre le Blanchiment de capitaux et le Financement du Terrorisme (LCB/FT)

E-learning LCB/FT Afrique

## Informations pratiques



### Formation en distanciel

#### Prérequis

Aucun

- Parcours de formations standard ou sur mesure :
- Contenu adaptatif selon le niveau de chacun

### ▲ Objectif

- Comprendre les enjeux de la LCB/FT en Afrique
- Connaître la réglementation de la LCB/FT en Afrique
- Savoir appliquer les obligations de vigilance de la LCB/FT en Afrique

### ▲ Public concerné

Tout collaborateur du secteur bancaire (obligation réglementaire)

### ▲ Métier(s) visé(s)

- Banque : banque de détail, banque privée, BFI
- Front et Back office/ Fonctions de contrôle

### ▲ Programme de la formation

E-LEARNING - LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME (BANQUE)

- Partie 1 - Culture LCB/FT : maîtriser le contexte et les enjeux de la LCB/FT
- Partie 2 - Incontournables de la LCB/FT : expliquer les règles de la LCB/FT
- Partie 3 - Mises en situation : ancrer les apprentissages
- Partie 4 - Etudes de cas/Quiz : évaluer les apprentissages

#### ● Licence individuelle nominative

Accès à la plateforme e-learning ES Banque (1 an à compter de la date d'inscription)

#### 4 parcours proposés :

##### Parcours de sensibilisation à destination de tous les collaborateurs

- Mettre l'accent sur les bases ainsi que sur le questionnaire client/l'entrée en relation

##### Parcours spécifique pour les « caissiers »

- Approfondir la connaissance client et mettre l'accent sur les procédures et la conservation et la traçabilité des documents

##### Parcours spécifique pour les collaborateurs du « Front-Office »

- Approfondir la connaissance client et mettre l'accent sur les opérations et leur analyse dédiée (recherche du Bénéficiaire Effectif, échanges d'information)

##### Parcours spécifique pour les collaborateurs du « Back-Office »

- Apporter les aspects que la Banque entretient avec son environnement (Sanctions internationales, Banque Correspondante et Cellule de Renseignement Financier) ainsi que la mission spécifique du Back Office dans la LCB-FT.

#### ● Licence collective (de 1 à 3 ans)

Déploiement sur la plateforme LMS du client (modules scorm) ou possibilité d'accès (licence supplémentaire) à la plateforme LMS de l'ES Banque.

Possibilité de création ou adaptation de sujets sur devis.

Possibilité de traduction en différentes langues sur devis.

### ▲ Tarifs

Licence individuelle nominative	95 €* par parcours
Licence collective	sur devis

\*Tarifs en vigueur jusqu'au 30/06/2024. Tous nos prix s'entendent hors toutes taxes. Seront ajoutées toutes taxes locales applicables, le cas échéant.

● Parcours générique disponible en plusieurs langues

● Durée estimée : 1 à 2 heures en fonction du parcours choisi et de l'expérience de l'apprenant





# Prévenir, détecter et traiter les fraudes

Les cas de fraude, de plus en plus nombreux, sont une préoccupation majeure pour les établissements financiers compte tenu des risques de pertes financières qui leur sont associés. C'est pourquoi des dispositifs de détection et de lutte contre les fraudes sont mis en place au sein des banques pour se prémunir contre le risque de réputation et les risques de sanctions pénales et disciplinaires.

Des modalités pédagogiques variées vous permettront de comprendre et de devenir un véritable acteur de la lutte contre les différents types de fraudes.

## Informations pratiques



### Formation en distanciel ou présentiel



### Prérequis

Cette formation nécessite d'avoir une expérience bancaire préalable d'au moins 6 mois

### Durée de la formation

4 jours

## Objectif

- Mieux connaître les fraudes
- Mieux les détecter pour éviter ou minimiser les risques de pertes
- Organiser le dispositif de lutte contre les fraudes

## Public concerné et métier(s) visé(s)

- Collaborateur des directions sécurité financière, gestion du risque opérationnel, audit interne, contrôle interne, inspection générale, conformité
- Manager de centre de profits : directeurs d'agence, de succursale, de centre d'affaires, de groupe d'agences



### Approche très pratique :

- présentation de cas susceptibles d'être rencontrés
- analyse de plusieurs cas à partir de mises en situation
- explications sur les mécanismes de fraude les plus fréquents
- étude de multiples exemples pour aider à discerner les fraudes
- formateur disposant d'une expérience opérationnelle sur la fraude documentaire
- quiz en fin de session

Parcours générique disponible en plusieurs langues

## PROGRAMME DE FORMATION

### ▲ Jour 1

#### ▲ Introduction : appréhender le contexte

- Définition de la fraude
- Conséquences de la fraude pour les banques
- Obligations réglementaires
- Évolution des fraudes
- Profil du fraudeur

#### ▲ Identifier les différentes typologies de fraude bancaire

- Les fraudes à l'ouverture de compte
- Les fraudes sur chèque
- Les fraudes aux virements
- Les fraudes à la carte bancaire
- Les fraudes sur les marchés financiers
- Les fraudes sur les crédits
- Les fraudes spécifiques aux PME / Marché des entreprises
- Les fraudes qui ciblent nos clients : crypto actifs, fraude 419, etc...
- L'abus de faiblesse

### ▲ Jour 2

#### ▲ Anticiper la fraude identitaire et documentaire

- Contexte de la fraude documentaire
- La fabrication des faux documents
- Les principaux documents d'identité
- Les principaux justificatifs (domicile, revenus)
- Les outils

#### ▲ Zoom sur la cybercriminalité

- Présentation de la cybercriminalité
- Phishing
- Malware
- Détournement de ligne téléphonique
- Monnaie virtuelle

#### ▲ Zoom sur l'ingénierie sociale

- Aspects réglementaires

### ▲ Jour 3

#### ▲ Prévenir et détecter la fraude interne

- Contexte
- Enjeux
- Définitions

- Typologies de fraude interne
- Profil du fraudeur
- Dispositif
- Prévention
- Détection
- Traitement
- Rebondir
- Conclusion

#### ▲ Lutter contre la corruption

- Introduction
- Définition de la corruption
- Différents types de corruption
- Facteurs de risque
- Aspects réglementaires
- Dispositif

#### ▲ Appliquer le dispositif Lanceur d'alerte

### ▲ Jour 4

#### ▲ Sécuriser le process de traitement et de détection de la fraude Organisation d'un dispositif de lutte contre la fraude

- Cartographie des risques
- Détection
- Investigation
- Caractérisation
- Mesures conservatoires
- Arbitrage

#### ▲ Contribuer activement au dispositif de lutte contre la fraude

- Les attentes des régulateurs
- Les 4 facettes du dispositif de limitation des risques de fraudes
- Les acteurs du dispositif de vigilance
- Animation du dispositif
- Le rôle et les actions de la Sécurité Financière pour la maîtrise des risques de fraude
- La fraude et le dispositif de contrôle interne : quelques outils indispensables
- La fraude et les Systèmes d'Informations
- Quelles contributions des managers à la prévention des risques de fraudes ?
- La formation permanente des collaborateurs

## ▲ Tarifs

Nous consulter sur les possibilités de formation en présentiel, distanciel ou blended en précisant l'effectif à former



## Finance et Innovations





FINANCE  
ET INNOVATIONS

Formation qualifiante

En partenariat avec



# Blockchain et finance

La blockchain est une technologie qui permet de stocker et transmettre des informations de manière transparente, sécurisée et sans organe central de contrôle. Elle ressemble à une grande base de données qui contient l'historique de tous les échanges réalisés entre ses utilisateurs depuis sa création. Sécuriser les portefeuilles numériques, déployer l'utilisation de la blockchain pour les mouvements internationaux, développer un modèle standardisé basé sur les smart contracts, améliorer la connaissance client (KYC) en créant une infrastructure de place... autant d'enjeux qui seront ceux des prochaines années. L'ESBanque a à cœur d'accompagner ses clients sur les nouvelles technologies d'aujourd'hui et de demain.

## Informations pratiques



### Formation en distanciel

#### Prérequis

Aucun

#### Durée de la formation

14 heures

### Objectif

- Acquérir les fondamentaux sur une technologie qui impacte profondément et durablement les organisations (historique, fonctionnement...)
- Décrypter les cas d'usages
- Disposer de clés de lecture alimentant votre diagnostic des besoins et opportunités

### Public concerné et métier(s) visé(s)

- Tout collaborateur souhaitant acquérir les fondamentaux de la blockchain appliqués au secteur financier

### Programme de la formation

#### Des BC publiques aux BC permissionnées

- Comprendre les enjeux de la blockchain
- Appréhender les éléments techniques sous-jacents
- Comprendre l'évolution des blockchains publiques jusqu'aux smart contracts
- Identifier les forces et les faiblesses de la technologie blockchain
- Comprendre les BC privées et permissionnées
- Maîtriser les similitudes entre les blockchains publiques, privées, de consortium et hybrides
- Identifier les spécificités d'une blockchain permissionnée

#### De la finance traditionnelle à la finance décentralisée, vue d'ensemble des cas d'usages

- Décrypter des cas d'usages
- Proposition de valeur, business et cas d'usages
- Appréhender les limitations techniques de portée des tokens et des smart contracts
- Mesurer la pertinence et la valeur ajoutée de la blockchain dans les projets
- Identifier les propositions de valeurs associées
- Connaître les textes juridiques applicables à la BC et leurs impacts sur la mise en oeuvre/conformité au sein des projets (RGD, KYC/AML, visa AMF)
- Maîtriser les différents types de tokens (security, utility, stablecoin, NFT), les formes de levée de fonds (ICO/IEO/IDO/STO) et les cadres juridiques sous-jacents
- Maîtriser le ROI de la mise en place d'un tel système pour en évaluer l'impact sur le long terme

### Tarifs

Parcours de 14 heures de formation	2 575 €*
------------------------------------	----------

\*Tarifs en vigueur jusqu'au 30/06/2024. Tous nos prix s'entendent hors toutes taxes. Seront ajoutées toutes taxes locales applicables, le cas échéant.



FINANCE  
ET INNOVATIONS

Formation qualifiante

En partenariat avec



# Information quantique et finance

L'informatique quantique est annoncée par beaucoup comme une nouvelle révolution de la même nature que l'ordinateur individuel a pu l'être. Cette nouvelle technologie promet de rendre accessible à tous une puissance de calcul réservée jusqu'alors aux plus grands super-ordinateurs. Cependant, une fois un tel ordinateur construit, encore faudra-t-il le programmer... Un acteur économique qui aura développé des algorithmes métiers et acquis un processeur quantique capable de les exécuter efficacement retirera un avantage concurrentiel majeur. L'ESBanque a à cœur d'accompagner ses clients sur les nouvelles technologies d'aujourd'hui et de demain.

## Informations pratiques



### Formation en distanciel

#### Prérequis

Aucun

#### Durée de la formation

14 heures

### Objectif

- Acquérir les fondamentaux sur une technologie qui impacte profondément et durablement les organisations (historique, fonctionnement...)
- Décrypter les cas d'usages
- Disposer de clés de lecture alimentant votre diagnostic des besoins et opportunités

### Public concerné et métier(s) visé(s)

- Tout collaborateur souhaitant découvrir l'informatique quantique appliqué à la finance

### Programme de la formation

#### Technologie quantique

- Connaître la base historique de la physique quantique
- Comprendre les enjeux de l'informatique quantique
- Appréhender les éléments techniques sous-jacents
- Comprendre l'évolution de la technologie quantique
- Identifier les forces et les faiblesses de la technologie

#### Finance quantique, vue d'ensemble des cas d'usages

- Décrypter des cas d'usages

#### Proposition de valeur, business et cas d'usages

- Appréhender les limitations techniques de la technologie quantique
- Mesurer l'évolution des métiers de la finance et les apports attendus des technologies quantiques dans le monde financier
- Identifier les propositions de valeurs associées
- Maîtriser comment démarrer un POC quantique

### Tarif

	Total
Parcours de 14 heures de formation	2 750 €*

\*Tarifs en vigueur jusqu'au 30/06/2024. Tous nos prix s'entendent hors toutes taxes. Seront ajoutées toutes taxes locales applicables, le cas échéant.



FINANCE  
ET INNOVATIONS

Formation qualifiante

En partenariat avec  
**algonano**

# Intelligence artificielle et finance

Avez-vous suivi l'actualité récente de ChatGPT, l'agent conversationnel utilisant l'Intelligence Artificielle (IA)? L'Intelligence Artificielle (IA) est une constellation de technologies capable de donner aux machines les capacités de percevoir, comprendre, agir et apprendre afin d'augmenter les capacités humaines.

Comprendre les fondamentaux de l'IA et connaître son intérêt dans la finance offre de nombreux avantages tels que la réduction des coûts, l'amélioration de la sécurité... En nous appuyant sur notre partenaire Algonano, nous souhaitons mettre à votre disposition les meilleurs experts du sujet. L'ESBanque a à cœur d'accompagner ses clients sur les nouvelles technologies d'aujourd'hui et de demain.

## Informations pratiques



### Formation en distanciel

#### Prérequis

Aucun

#### Durée de la formation

14 heures

### Objectif

- Acquérir les fondamentaux sur une technologie qui impacte profondément et durablement les organisations (historique, fonctionnement...)
- Décrypter les cas d'usages
- Disposer de clés de lecture alimentant votre diagnostic des besoins et opportunités

### Public concerné et métier(s) visé(s)

- Managers et collaborateurs des services Informatique, Innovation, Marketing, Risques, Conformité, RH

### Programme de la formation

#### Intelligence Artificielle

- Comprendre les enjeux de l'Intelligence Artificielle
- Appréhender les éléments techniques sous-jacents
- Comprendre l'évolution de l'Intelligence Artificielle
- Identifier les forces et les faiblesses de la technologie
- Comprendre les techniques de l'Intelligence Artificielle appliquée à la finance ; Big Data et sources de données alternatives utilisables en finance

#### Finance traditionnelle, vue d'ensemble des cas d'usages

- Décrypter des cas d'usages

#### Proposition de valeur, business et cas d'usages

- Appréhender les limitations techniques de l'Intelligence Artificielle
- Mesurer l'évolution des métiers de la finance dans le contexte de l'Intelligence Artificielle
- Identifier les propositions de valeurs associées
- Connaître les textes juridiques et leurs impacts sur la mise en oeuvre/l'éthique au sein des projets
- Maîtriser le ROI de la mise en place d'un tel système pour évaluer l'impact sur le long terme

### Tarif

	Total
Parcours de 14 heures de formation	2 575 €*

\*Tarifs en vigueur jusqu'au 30/06/2024. Tous nos prix s'entendent hors toutes taxes. Seront ajoutées toutes taxes locales applicables, le cas échéant.



FINANCE  
ET INNOVATIONS



Certification  
professionnelle

En partenariat avec  
**skema**  
BUSINESS SCHOOL

# ESG Parcours expert certifiant

La finance durable est de plus en plus prise en compte par les investisseurs et les clients, qui cherchent à aligner leurs investissements avec leurs valeurs et à soutenir des entreprises qui ont un impact positif sur la société et l'environnement. Les collaborateurs des banques doivent proposer une offre permettant de répondre aux demandes croissantes de leurs clients en matière de produits et de services financiers durables, mais ils doivent également et surtout être force de proposition.

## Informations pratiques



### Formation en présentiel

#### Prérequis

Aucun

#### Durée de la formation

9 jours

#### Périodes de la formation

- > Semaine 1:  
2 jours – le 7 et le 8 novembre
- > Semaine 2:  
3 jours – le 14,15 et le 16 novembre
- > Semaine 3:  
2 jours – le 22 et le 23 novembre
- > Semaine 4:  
2 jours – le 28 et le 29 novembre

### Objectif

- Assimiler les enjeux et les exigences de la transition tee/RSE pour son activité
- Analyser et intégrer l'impact environnemental dans l'évaluation d'entreprise et faciliter la prise de décision
- Piloter l'évolution de son portefeuille (meilleures pratiques de la gestion d'actifs)

### Public concerné et métier(s) visé(s)

- Tout collaborateur souhaitant approfondir sa connaissance des ESG



*L'ESBanque s'associe à SKEMA pour son expertise en finance durable développé dans notamment dans le cadre de l'observatoire international de la finance durable, structure de réflexion qui existe depuis 2012 et qui vise à :*

- Observer et favoriser les pratiques de la finance durable au sein des institutions financières au travers d'échanges et de réunions de recherche avec les représentants de la profession financière
- Contribuer au débat public sur les pratiques de la finance durable par la sollicitation d'avis d'experts et la rédaction de notes de synthèse et d'articles diffusés entre autres grâce au partenariat avec l'éditeur Revue banque
- Promouvoir la recherche académique dans les domaines de la finance durable
- Créer, tester et mettre en oeuvre des indices de finance durable visant le suivi des pratiques conformes à la finance durable



▲ **Module de sensibilisation : e-learning 45 minutes**

▲ **Assimiler les enjeux et les exigences de la transition TEE/RSE pour son activité - 2 jours**

- Identifier le cadre légal de la Finance Durable et la Taxonomie ESG : Loi climat et résilience 2021, Loi Copé-Zimmerman, Réglementation et Taxonomie européenne, Labels et Certifications. Les techniques d'évaluation appliquées aux obligations vertes et aux obligations climat (introduction). Présentation des acteurs principaux de l'écosystème
- Assimiler et opérationnaliser les critères ESG liés à l'environnement (Focus)
- Réconcilier le principe de croissance économique avec les enjeux de climat et de biodiversité
- Créer de la valeur : Découvrir, Quantifier et Valoriser les opportunités liées à la Transformation Énergétique et Écologique // Assimiler la création de valeur quantitative liée à la Transformation Énergétique et Écologique (Impact, CSRD 2024) // Découvrir les outils pour chercher les impacts et les besoins en donnée associés, notamment pour les PME-ME-ETI France/Europe
- Éviter les risques : Les instruments financiers existants // Les pénalités réglementaires // Impacts et conséquences
- Dimension sociétale de l'ESG : comprendre les enjeux, connaître les nouveaux modèles économiques associés, analyser la mise en action de l'entreprise, s'appuyer sur des indicateurs RH comme leviers stratégiques

▲ **Analyser et intégrer l'impact environnemental dans l'évaluation et le financement des entreprises - 3 jours**

- Définir et préciser la méthodologie d'analyse d'impacts : de la chaîne de valeur à la chaîne d'impact
- Analyser l'impact environnemental actuel et projeté de l'entreprise (impact direct et indirect)
- Capter les grandes catégories d'impact de l'activité de l'entreprise et leurs liens avec les réglementations et standards existants
- Poser le cadre d'amélioration des impacts positifs
- Présentation du cadre de l'analyse stratégique pour appréhender l'impact environnemental des activités d'une entreprise : chaîne de valeur interne/externe de l'entreprise
- Analyse critique des stratégies d'entreprise (PME/ETI/GE) pour intégrer la dimension environnementale

▲ **Analyser l'impact environnemental de l'entreprise sur la chaîne achat et supply chain - 1 jour**

- Comprendre ce que recouvre la fonction, le process Achats et Logistique en entreprise, et sa chaîne de valeur externe : process et impacts environnementaux et points de contrôle
- Impact Carbone : standards de marché comme Scope 1-2-3, grille...
- Impact sur la Biodiversité : standards marché, grille...

▲ **Piloter de manière favorable la transformation de son portefeuille de financement : l'exemple de la finance verte dans la gestion d'actifs - 3 jours**

- Intégrer les critères ESG dans l'évaluation d'une opportunité
- Comparer les différentes approches ESG : exclusion, note moyenne, « best in class », complémentaires de l'analyse financière
- La méthodologie de notation ESG dans le crédit et étude de cas
- Prendre en compte les risques financiers associés aux engagements ESG pris par les entreprises
- Piloter son portefeuille
- Comprendre les impacts des objectifs de développement durable (ODD) sur la gestion d'actifs, les business models et la gestion d'actifs : rôle des facteurs ESG sur les différentes classes et leur influence sur les choix des investisseurs institutionnels
- Appréhender la méthodologie de valorisation des obligations vertes et durables, l'impact des enjeux climatiques [et environnementaux] sur la gestion de portefeuilles
- S'approprier les référentiels et les normes applicables au reporting ESG, le cadre réglementaire et de gouvernance des investisseurs pour les obligations vertes, sociales et durables
- Intégrer le rôle du reporting non-financier et des autres initiatives dans l'évaluation des performances et des risques de l'entreprise

▲ **Tarif**

	Total
Parcours de 9 jours de formation	6 975 €*

\*Tarifs en vigueur jusqu'au 30/06/2024. Tous nos prix s'entendent hors toutes taxes. Seront ajoutées toutes taxes locales applicables, le cas échéant.

Les conseillers commerciaux des banques doivent intégrer les critères économiques, sociaux et environnementaux (ESG) pour plusieurs raisons importantes. Tout d'abord, la finance durable est de plus en plus prise en compte par les investisseurs et les clients, qui cherchent à aligner leurs investissements avec leurs valeurs et à soutenir des entreprises qui ont un impact positif sur la société et l'environnement. Les conseillers commerciaux doivent donc être en mesure de répondre aux demandes croissantes de leurs clients en matière de produits et de services financiers durables, mais ils doivent également et surtout être force de proposition.

Informations pratiques



**Formation en présentiel ou formation en distanciel**



**Prérequis**

Aucun

**Durée de la formation**

3 jours

**Périodes de la formation**

- > Semaine 1 :  
7 novembre après-midi et 9 novembre matin
- > Semaine 2 :  
14 novembre après-midi et 16 novembre matin
- > Semaine 3 :  
23 novembre après-midi et 24 novembre matin

▲ **Objectif**

- Assimiler les enjeux et les exigences de la transition tee/RSE pour son activité
- Analyser et intégrer l'impact environnemental dans l'évaluation d'entreprise et faciliter la prise de décision
- Piloter l'évolution de son portefeuille (meilleures pratiques de la gestion d'actifs)

▲ **Public concerné et métier(s) visé(s)**

- Tout collaborateur en charge de conseiller des clients dans le secteur banque assurance



*L'ESBanque s'associe à SKEMA pour son expertise en finance durable développé dans notamment dans le cadre de l'observatoire international de la finance durable, structure de réflexion qui existe depuis 2012 et qui vise à :*

- Observer et favoriser les pratiques de la finance durable au sein des institutions financières au travers d'échanges et de réunions de recherche avec les représentants de la profession financière
- Contribuer au débat public sur les pratiques de la finance durable par la sollicitation d'avis d'experts et la rédaction de notes de synthèse et d'articles diffusés entre autres grâce au partenariat avec l'éditeur Revue banque
- Promouvoir la recherche académique dans les domaines de la finance durable
- Créer, tester et mettre en oeuvre des indices de finance durable visant le suivi des pratiques conformes à la finance durable

## PROGRAMME DE FORMATION

### ▲ Module de sensibilisation : e-learning 45 minutes

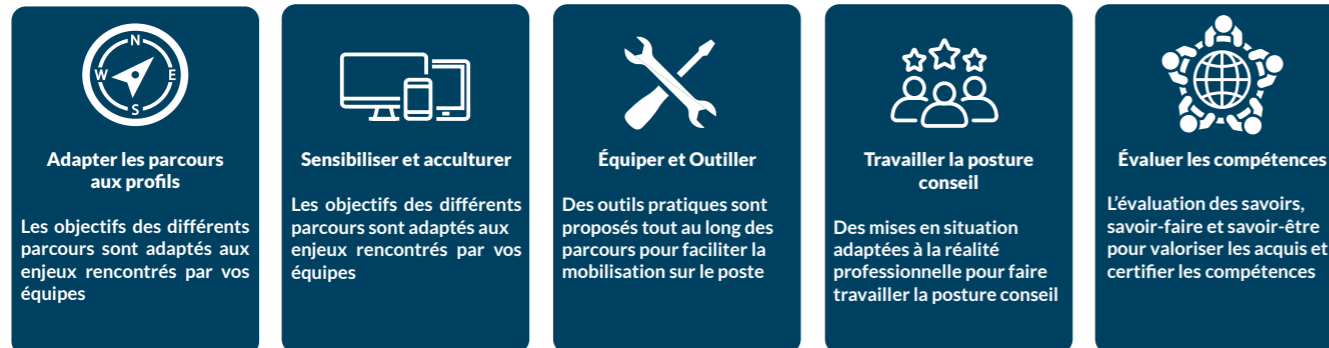
#### ▲ S'approprier les grands enjeux et les opportunités portés par la finance durable - 1 jour

- Identifier le cadre légal de la Finance Durable et la Taxonomie ESG : Loi climat et résilience 2021, Loi Copé-Zimmerman, Réglementation et Taxonomie européenne, Labels et Certifications, Les techniques d'évaluation appliquées aux obligations vertes et aux obligations climat (introduction)
- Assimiler et opérationnaliser les critères ESG liés à l'environnement (Focus) Réconcilier le principe de croissance économique avec les enjeux de climat et de biodiversité :
- Créer de la valeur : Découvrir, Quantifier et Valoriser les opportunités liées à la Transformation Energétique et écologique // Assimiler la création de valeur quantitative liée à la Transformation Energétique et Écologique (Impact, CSRD 2024)
- Éviter les risques : Les instruments financiers existants // Les pénalités réglementaires // Impacts et conséquences

### ▲ Développer une approche conseil en investissements durables - 2 jours

- Maîtriser les différentes approches d'investissement durable
- Maîtriser les différentes approches d'investissement : approche thématique ou « Best in class » / sectorielle ou exclusion
- S'approprier les critères ESG et les méthodes de reporting extra-financier
- m Appliquer les critères ESG à son activité : métiers de la collecte et métiers du crédit
- m Identifier les grands types de produits de l'Investissement Durable
- m Appliquer les critères ESG à son activité et adopter une posture conseil en finance durable
- m Identifier et comprendre les motivations des investisseurs à impact et des clients
- m Adopter une posture conseil ajustée

## LES 5 PILIERS DE NOTRE APPROCHE PÉDAGOGIQUE



### ▲ Tarif

	Total
Parcours de 3 jours de formation	2 850 €*

\*Tarifs en vigueur jusqu'au 30/06/2024. Tous nos prix s'entendent hors toutes taxes. Seront ajoutées toutes taxes locales applicables, le cas échéant.

# NOTRE EXPERTISE DIGITAL LEARNING

## L'ESBanque est le pionnier du e-learning bancaire:

Nous vous proposons un catalogue innovant de formations digitalisées et nous concevons des formations sur mesure pour répondre à vos besoins (contenus et graphismes) et offrir à vos collaborateurs une expérience enrichissante et engageante.

Nos formations sont conçues à partir de **contenus d'expertise** en banque et assurance et de **contenus pédagogiques** à forte valeur ajoutée, nous permettant de vous proposer des contenus pointus vulgarisés, attractifs et impactants facilitant l'apprentissage.

Notre offre e-learning couvre les grandes thématiques métiers du secteur **banque-assurance** et **les formations réglementaires**. Nos modules sont **actualisés chaque année** pour être à jour des nouvelles Réglementations et pour éviter toute forme de lassitude d'une année sur l'autre.

L'ESBanque s'engage à respecter les normes d'accessibilité numérique pour tous ses utilisateurs.

Faites confiance à notre créativité, notre pédagogie, et notre expertise technologique pour des formations innovantes et efficaces, adaptées à vos besoins.



### 2 SOLUTIONS :



**Vous n'avez pas de plateforme LMS :** nous mettons à votre disposition des licences depuis le Campus digital ESBanque



**Vous avez une plateforme LMS :** nous vous livrons le module (SCORM)

**Quelques exemples de notre offre e-learning :****Culture bancaire**

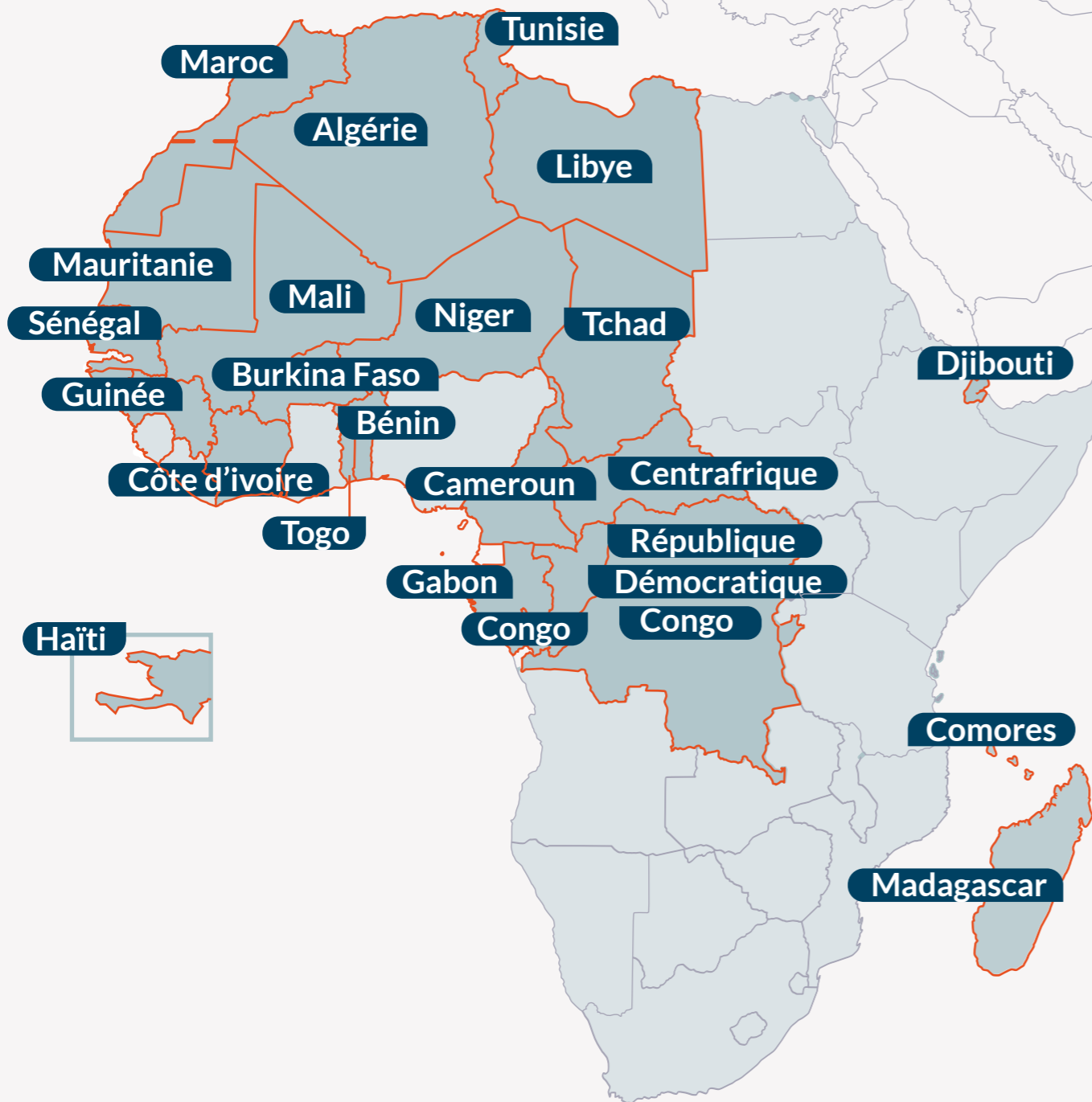
- La rentabilité de la banque
- Le Microcrédit
- Fondamentaux et cadre de l'activité bancaire

**Entreprises**

- Étapes de l'analyse de la petite entreprise
- Analyse économique de la petite entreprise
- Analyse financière de la petite entreprise
- Analyse bancaire de la petite entreprise
- Clignotants risque du client Professionnel ou Entreprise
- Le crédit documentaire (CREDOC ou Letter of Credit L/C)
- L'affacturage
- Se couvrir contre le risque de change



Nos campus et  
partenaires à l'International



## Notre réseau, vos contacts :

BÉNIN	Cotonou	Cosme AHOUANSOU	+229 96 12 23 43	cahouansou@apbef-bj.org
BURKINA FASO	Ouagadougou	Mahamadi ZOROME	+226 70 20 90 86	mahamadi.zorome@campus.esbanque.fr
BURUNDI	Bujumbura	Boaz NIMPE	+257 76 80 94 33	bnimpe@hotmail.com
CENTRAFRIQUE	Bangui	Robert TANGAKOU SOH	+237 67 79 36 355	tangakou@yahoo.fr
CAMEROUN	Douala	Robert TANGAKOU SOH	+237 69 54 38 260	tangakou@yahoo.fr
	Yaoundé	Pierre SAM NDOUMBE	+237 699 93 38 61	samndoumbesn@gmail.com
COMORES	Moroni	Nadjib DHAKOINE	+269 333 34 55	ndhakoine@hotmail.fr
CONGO	Brazzaville	Fernand GABOUMBA MOUKENGUE	+242 05 310 11 35	fgaboumba@gmail.com
CÔTE D'IVOIRE	Abidjan	Pervenche ALIMAN	+225 01 01 01 80 12	pervenche.aliman@campus.esbanque.fr
DJIBOUTI	Djibouti	Omar IBRAHIM	+253 77 85 01 00	omar.ibrahim@banque-centrale.dj
GABON	Libreville	Christian GONDJOUT	+241 06 24 10 67 / +241 01 77 78 20	c.gondjout@gmail.com
GUINÉE	Conakry	Lamarana Sadio DIALLO	+224 622 93 12 27	lamaranasd@yahoo.fr
HAÏTI	Port-au-Prince	Vladimir FRANCOIS	+509 37 48 88 52	apbhaiti@hotmail.com
MADAGASCAR	Antananarivo	Dominique RANDRIAMASY	+261 34 81 57 187	dominique.randriamasy@cnfpb.com
MALI	Bamako	APBEF Mali	+223 66 74 86 13 / +223 66 04 65 95	apbefmali@yahoo.fr
MAURITANIE	Nouakchott	Mohamed HANCHI	+222 45 25 24 18	hanchi.apbm@gmail.com
NIGER	Niamey	Mahamed MOUDDOUR	+227 90 33 54 00	mmouddour@yahoo.fr
RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO	Kinshasa	Alphonse Baruani RAMAZANI	+243 999 911 350	ag_ramazani@yahoo.fr
SÉNÉGAL	Dakar	APBEFS	+221 33 823 60 96 / +221 77 550 41 05	apbef@apbef.sn
TCHAD	N'Djamena	Pierre MBALHOUNDAM	+235 6 626 86 83	mbalhoundam@yahoo.fr
TOGO	Lome	CFBT / Benoît DOVI	+228 22 26 69 13	cfbt.togo@gmail.com



www.esbanque.fr



**L'École  
supérieure  
de la banque**  
L'Expertise CFPB

L'École supérieure de la banque - Paris  
 Découvrez notre équipe internationale

Stéphanie GENDROT – Business Developer  
 stephanie.gendrot@esbanque.fr +33 6 01 46 09 64



Laëtitia TARTOUR – Directrice du Campus International  
 laetitia.tartour@esbanque.fr +33 6 47 63 01 95



Sandra PREGASSAME – Responsable partenariats et nouveaux marchés  
 sandra.pregassame@esbanque.fr +33 6 38 17 28 75



Olivier RABY Directeur du Réseau France et International  
 olivier.raby@esbanque.fr



Malek LOUHI – Responsable du développement commercial  
 malek.louhi@esbanque.fr +33 7 63 13 59 38



Amélie NAVE – Coordinatrice pédagogique  
 amelie.nave@esbanque.fr +33 6 46 15 47 09



Corinne IANBOUKHTINE – Responsable de l'animation commerciale  
 corinne.ianboukhtine@esbanque.fr - +33 6 15 04 51 45



REJOIGNEZ-NOUS  
 SUR LES RÉSEAUX  
 SOCIAUX !



POURQUOI ?

VOUS souhaitez...

- valoriser votre cursus, renforcer la visibilité de votre communauté de diplômés,
- élargir vos liens professionnels, susciter des vocations...

NOUS souhaitons...

- faire connaître plus largement le diplôme, promouvoir le secteur, ses métiers,
- en nous appuyant sur votre retour d'expérience, vos témoignages, sur votre quotidien, votre expertise...

COMMENT ?

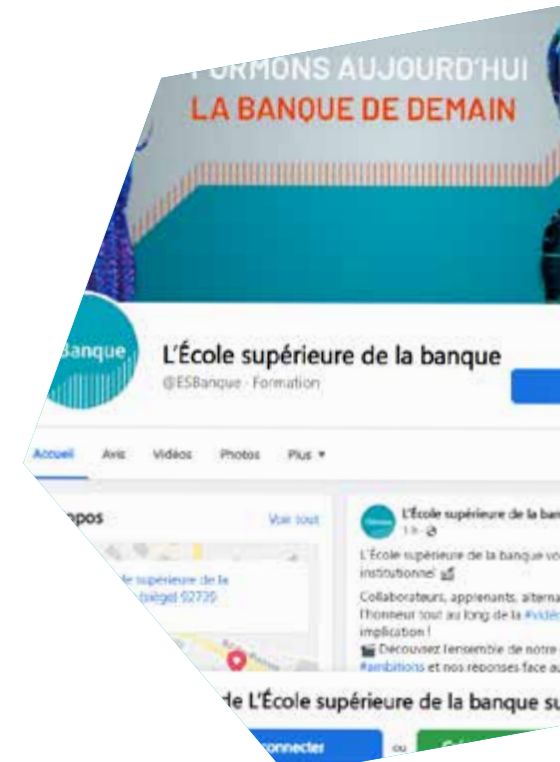
Nous vous proposons de **devenir ambassadeur de votre diplôme et de l'école supérieure de la banque en nous accompagnant sur les réseaux sociaux.**

A vous de choisir votre degré d'implication :

- lisez-nous
- likez-nous
- partagez
- commentez
- créez des contenus
- initiez/animez des débats
- ...

DES INTERROGATIONS, DES SUGGESTIONS...

communication@esbanque.fr  
 www.adcesb.org / cesb-alumni@adcesb.org





**esbanque.fr**



La certification a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante:  
actions de formation, centre de formation en apprentissage,  
validation des acquis par l'expérience

Tarifs en vigueur jusqu'au 30/06/2024. Tous nos prix s'entendent hors toutes taxes. Seront ajoutées toutes taxes locales applicables, le cas échéant.



**Retrouvez nos conditions générales de ventes**