



Ensemble, formons votre avenir  
**L'Alternance dans la Banque  
et l'Assurance avec le CFA  
DIFCAM**



**DEVENEZ**

**CONSEILLER CLIENTÈLE en banque ou assurance**

# QUI SOMMES NOUS ?

Créé en **1983**, le CFA DIFCAM permet de préparer par la voie de l'**alternance** (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation) un diplôme de niveau **Bac à Bac +5** dans les métiers de la **Banque** et de l'**Assurance**.



## Nos missions

Partenaire Pédagogique

- Etre un **partenaire durable** avec les **universités et écoles** des territoires
- **Produire des enseignements** spécifiques aux métiers bancaires
- **Enseigner les matières professionnelles**

CFA

- **Accompagner les alternants** dans le processus de **recherche et de recrutement** des entreprises partenaires
- Assurer un **suivi régulier** et individualisé des étudiants en organisant des rencontres avec le tuteur en entreprise et l'enseignant pilote
- Assurer la **relation avec les organes de tutelle**



## Nos chiffres clés

- **2200** alternants/an
- **8** Délégations régionales pour une couverture nationale
- **40** partenariats avec des universités et écoles réputées
- **38** ans d'expérience



# NOS DÉLÉGATIONS

- ★ Lieux de formation DIFCAM
- ▲ Implantations DIFCAM

**DIFCAM OUEST**  
BREST | QUIMPER | RENNES  
| ST BRIEUC

**DIFCAM CENTRE VAL-DE-LOIRE**  
LIMOGES | TOURS

**DIFCAM SUD-OUEST**  
ALBI | BAYONNE | BORDEAUX  
| TOULOUSE

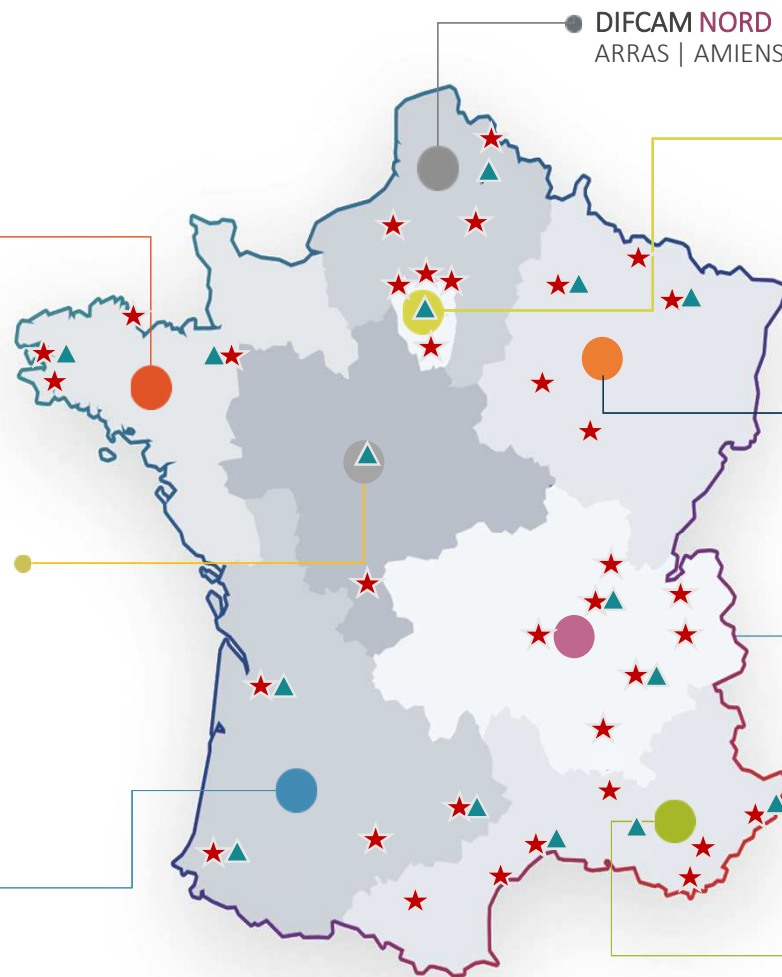
**DIFCAM NORD**  
ARRAS | AMIENS | LILLE

**DIFCAM ILE-DE-FRANCE, OUTRE-MER**  
PARIS | VERSAILLES ST QUENTIN EN YVELINES |  
SCEAUX | SENART  
ST DENIS DE LA REUNION

**DIFCAM EST**  
METZ | REIMS | THIONVILLE |  
TROYES/CHAUMONT

**DIFCAM SUD-EST**  
ANNECY/CHAMBERY | LYON | ST  
ETIENNE | VALENCE

**DIFCAM MEDITERRANEE**  
AIX | MONTPELLIER | NICE | TOULON



DIFCAM  
DÉLÉGATION  
MEDITERRANEE

400  
alternants

### NIVEAU BAC +3/4

- Bachelor Conseiller clientèle des particuliers en Banque Assurance

IFCAM – *Plusieurs projets d'ouverture*

- Licence Assurance Banque Finance  
IUT Montpellier | IUT Toulon
- Licence Assurance Banque Finance - Parcours Assurance  
IUT Montpellier
- BUT Techniques de Commercialisation – Parcours Banque Assurances  
IUT Nice

### NIVEAU BAC +5

- Master Monnaie Banque Finance Assurance  
Université Toulon
- Master Gestion de Patrimoine  
Institut Montpellier Management MOMA (Master Gestion de Patrimoine Parcours Entreprise et Transmission de Patrimoine)  
Institut Montpellier Management MOMA (Master Gestion de Patrimoine Parcours Conseiller Patrimonial)  
Faculté d'Economie et de Gestion – Aix Marseille Université  
IAE Nice (Master Gestion Internationale de Patrimoine)
- Master Management Banque et Assurance  
IAE Montpellier (Master Management Omnicanal Banque et Assurance)



# NOS ENTREPRISES PARTENAIRES

→ VOTRE FUTUR EMPLOYEUR



BNP PARIBAS



SOCIETE  
GENERALE



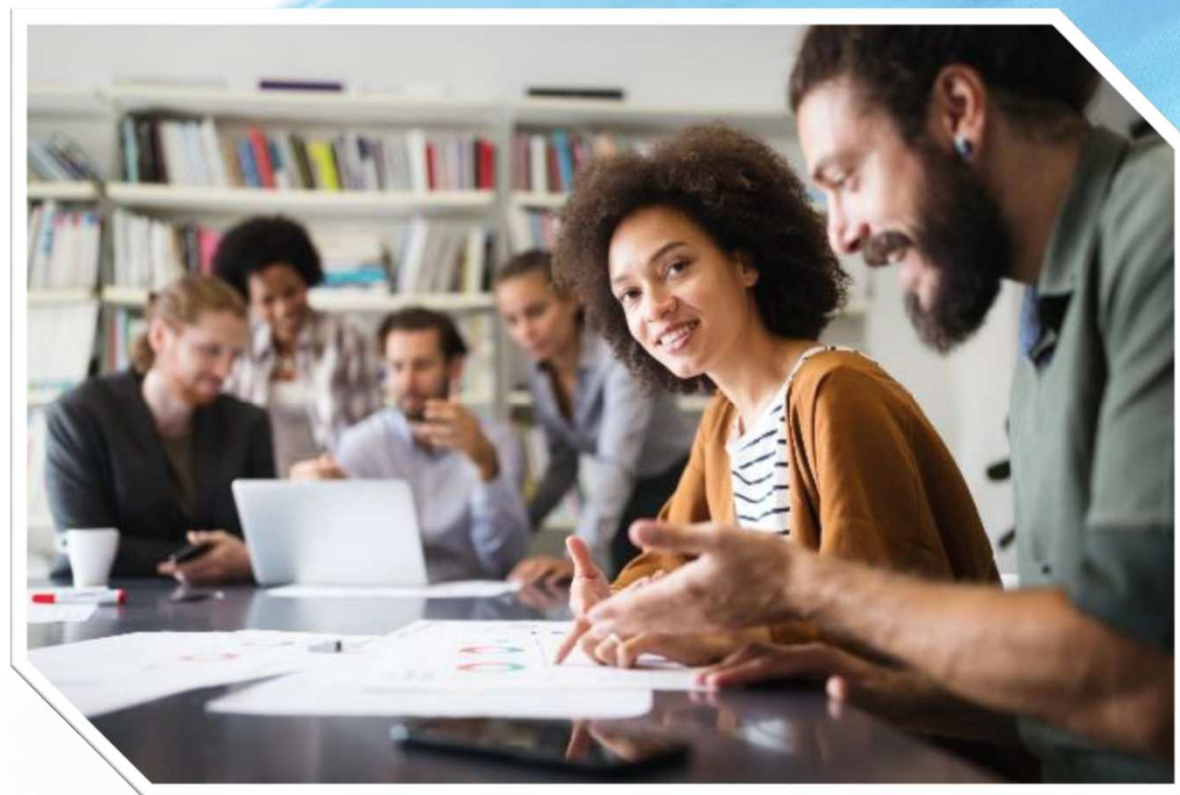
Groupama

matmut 



CAISSE D'EPARGNE





# L'ALTERNANCE

---

# ↳ LES OBJECTIFS



Enseignement théorique

&

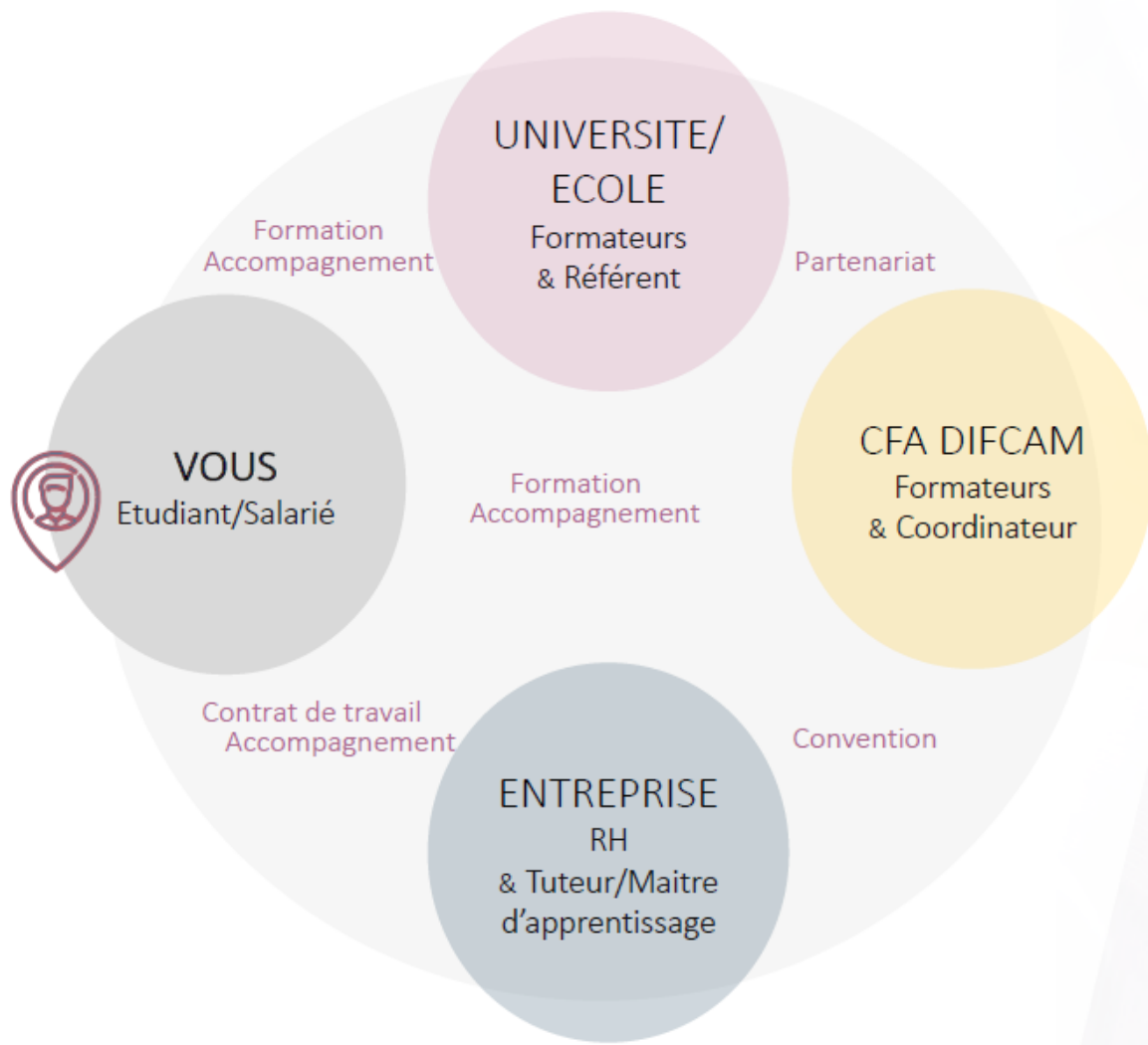


Enseignement pratique

Obtenir un **DIPLÔME**  
&  
Apprendre un **METIER**



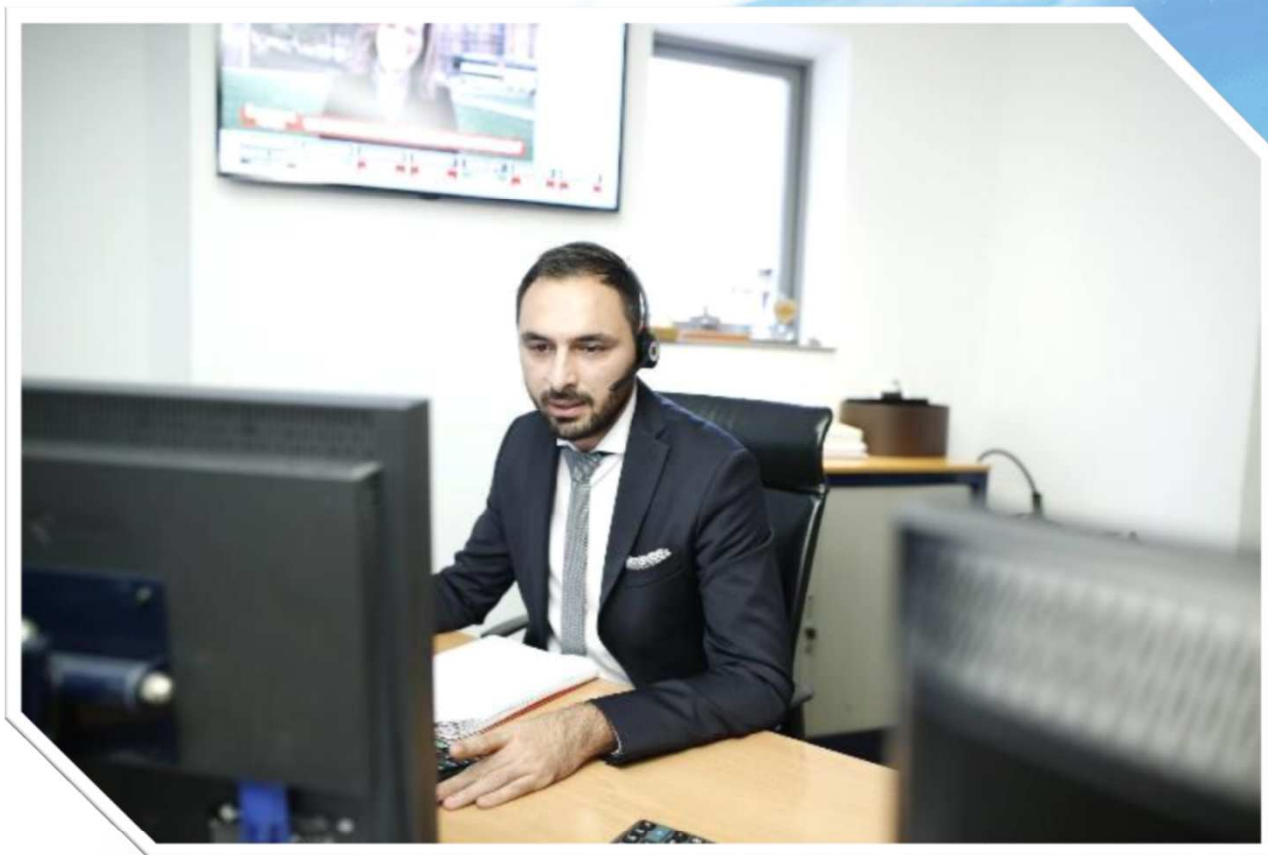
# ↳ TOUT UN RESEAU D'ACTEUR AU SERVICE DE VOTRE ANNEE



## ↳ LES AVANTAGES DE L'ALTERNANCE

- Salarié ET étudiant
- Rémunéré
- Couverture sociale
- Droits/devoirs d'un salarié
- Avantages étudiant
- Apprentissage d'un métier
- Insertion professionnelle





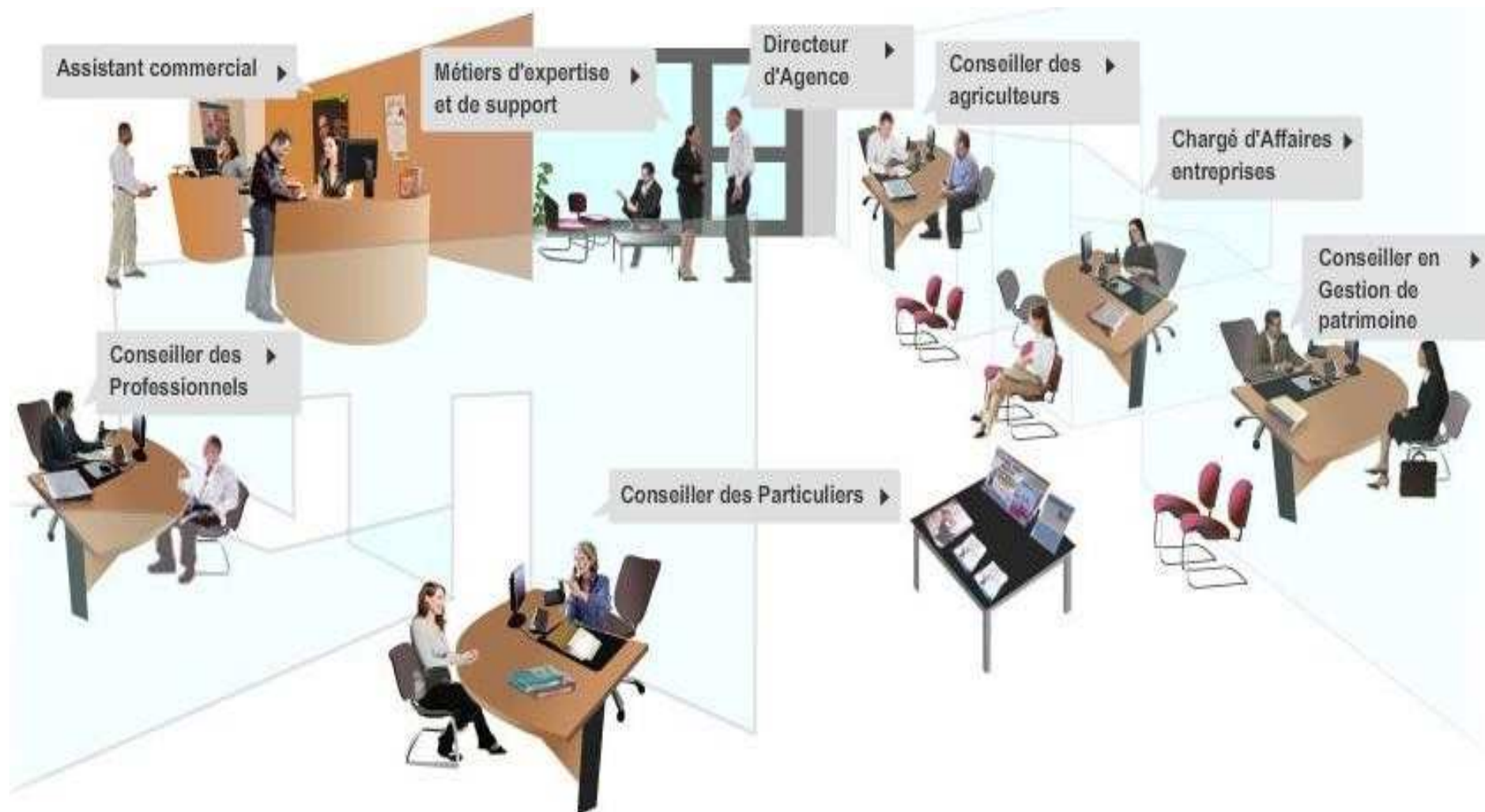
# LA BANQUE & L'ASSURANCE

---

Métiers et perspectives



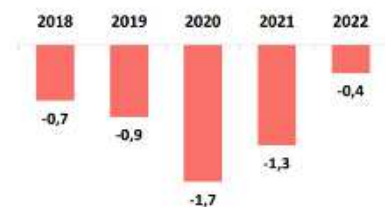
# UNE GRANDE VARIETE DE METIERS



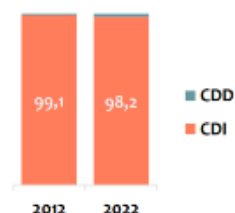
# UN SECTEUR DYNAMIQUE EN 2022

349 100 salariés\* (FBF) au 31/12/2022

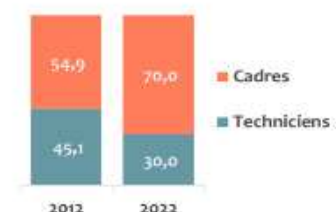
soit 1,66 % de l'emploi salarié privé en France\*\*



Plus de 98 % des salariés  
en CDI au 31/12/2022



70 % de cadres  
(+1,2 point vs 2021 et +15,1 depuis 2012)



- 15 ans d'ancienneté moyenne
- 1 collaborateur sur 5 quitte le secteur pour partir à la retraite
- Pour un turnover total de 10%
- Entre 20 et 30% de mobilité en interne

48 900 embauches

soit une progression de +21 %

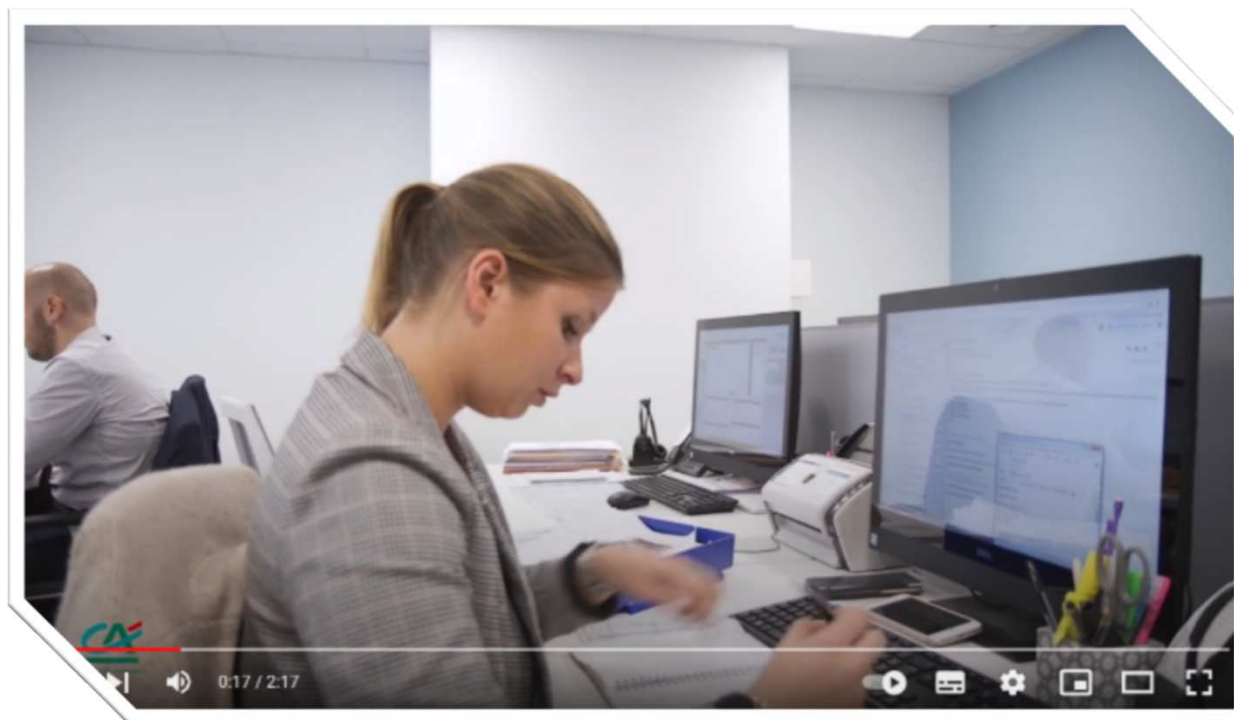
53,9% dans les métiers de la relation client  
(chargé de clientèle part, pro, patri, entreprises)



18 400 alternants

présents au 31/12/2022 (vs 16 400 en 2021)

# TRAVAILLER EN BANQUE



<https://www.youtube.com/watch?v=d7UV2TtDjjo>

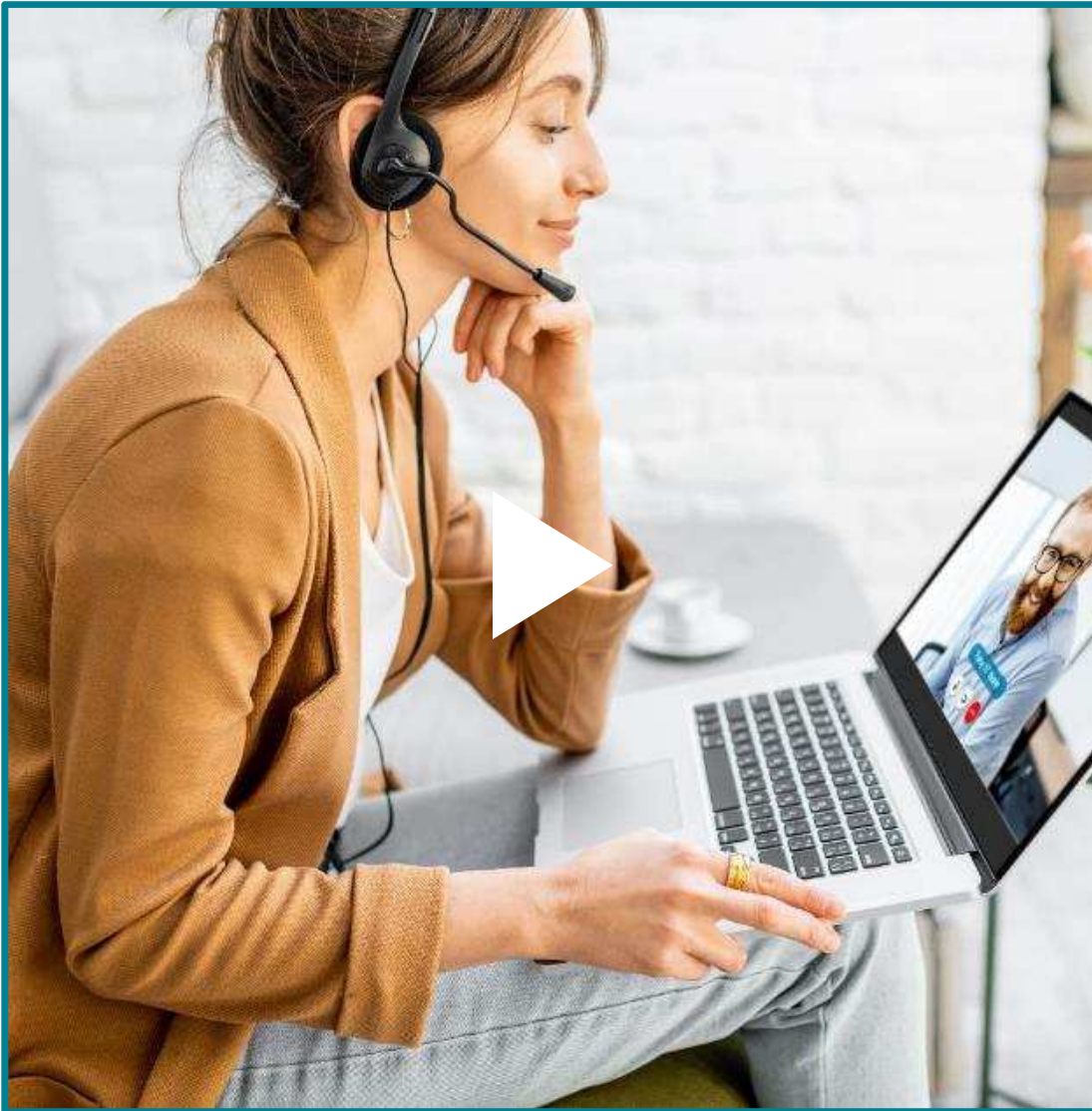




**Quelles sont les compétences attendues pour travailler auprès de la clientèle ?**

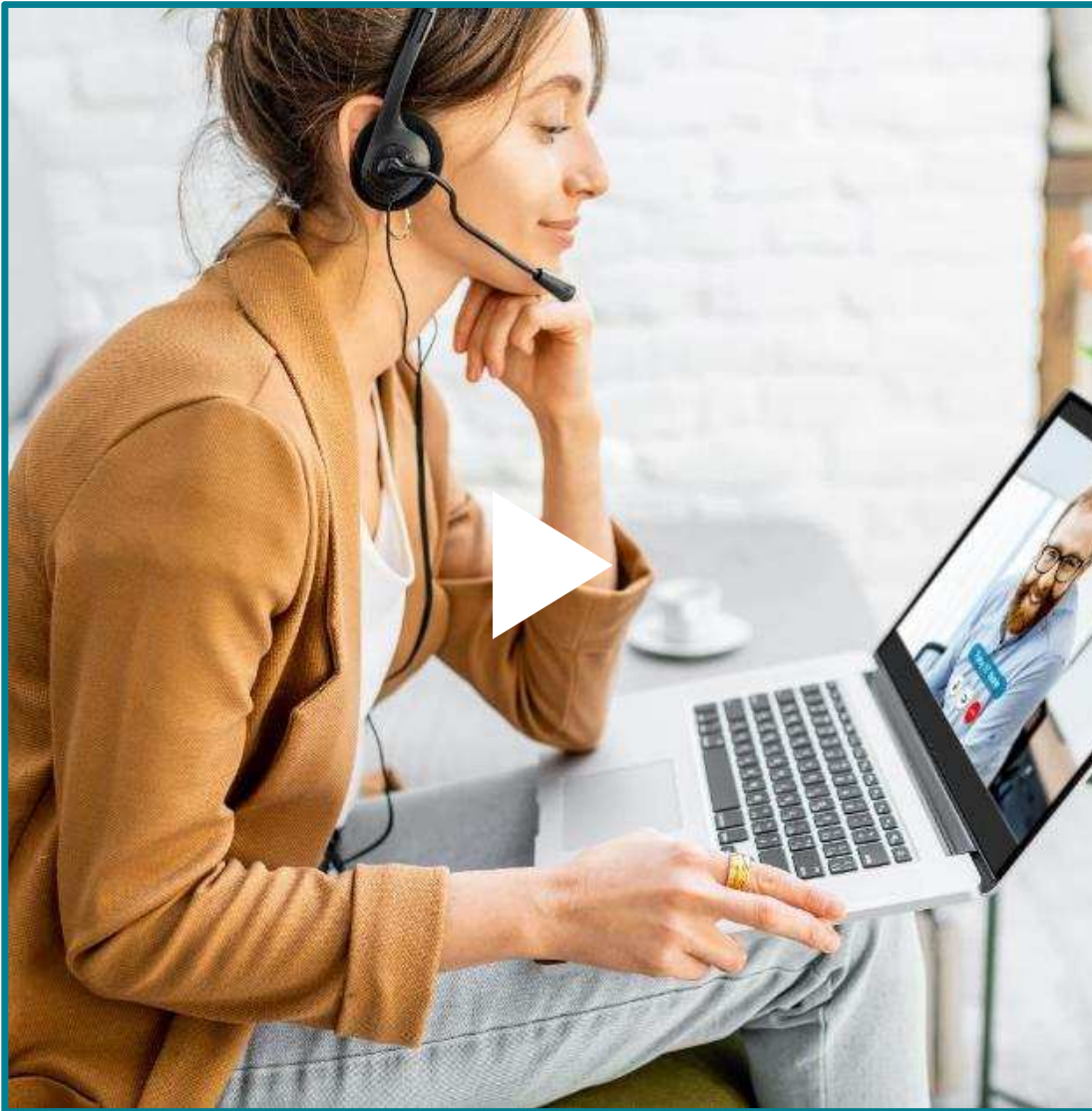
## Les compétences relationnelles

- Etre à l'écoute et en empathie
- Etre patient et persévérant
- Avoir le sens du service
- Etre curieux et organisé
- Adapter son discours au canal
- Etre orienté résultat
- Chercher à résoudre les problèmes



## Les compétences métiers

- Aimer le travail en équipe
- Comprendre l'économie et connaître l'actualité
- Aimer jongler d'un sujet à un autre
- Maitriser les produits de chaque segments
- Etre autonome
- Savoir rendre compte





# LE MÉTIER

---

Un(e) Conseiller(e) clientèle des particuliers en Banque-Assurance est chargé(e) de distribuer des produits et des services de base à des personnes physiques qui agissent dans le cadre de leurs intérêts personnels.

## Concrètement, il/elle

- Gère un portefeuille de clients particuliers
- Conseille et accompagne les clients dans leurs projets de vie personnel et familial
- Organise son activité pour fidéliser les clients et conquérir les prospects dans un environnement multicanal (téléphone, mail, visio, tchat, ...)





## Bachelor conseiller bancassurance clientèle des particuliers

---

Enseignements, débouchés,  
inscription

## L'organisation

- 1 an alternant Ecole/Entreprise : durée précise selon votre contrat d'alternance.
- Volume horaire du diplôme : 430 heures
- A l'école = alternance env 15 jours en entreprise, 8 jours à l'école d'Octobre à juin, puis en entreprise de juin à Septembre.
- Entreprise = accompagné par un Maitre d'apprentissage qui suit les acquisitions et ajuste les missions.
- Le CFA = fait des points avec toutes les parties pour assurer une bonne cohérence et satisfaction de tous.
- 3 certifications du métier de conseiller : DCI, capacité assurance niveau 3 et AMF.
- Diplôme Bac +3 (niveau 6) – Code RNCP35964

# LE PROGRAMME

BLOC DE COMPETENCES	INTITULE DU COURS
MAÎTRISER LA BANQUE AU QUOTIDIEN	Moyens de paiement et services associés
	Droit et responsabilité bancaire
GERER LA RELATION CLIENT DANS UN ENVIRONNEMENT MULTICANAL	Culture conquête
	Négociation commerciale
	Gestion des incivilités
	Communication omnicanale, Collaborer, Agir avec agilité
	Echanges sur les bonnes pratiques
CONSEILLER EN MATIERE D'ASSURANCES	Essentiel de l'assurance, convention AERAS, offre ADE
	Assurances : IARD, Prevoyance, Assurance vie
MAÎTRISER LA FISCALITE DES PARTICULIERS	Fiscalité des Particuliers
MAÎTRISER LA GAMME EPARGNE	Epargne bancaire
	Culture macro-économique et financière
	Epargne financière
	Epargne Assurance vie et prévoyance
METTRE EN ŒUVRE DES TECHNIQUES DE FINANCEMENT	Techniques de financement des particuliers
COMPLEMENTS	AMF
	Travailler dans la Banque et l'Assurance
	Préparations & oral de synthèse

- Des validations par **contrôles continus et examens** écrits tout au long du parcours.
- Un **grand oral** en fin de parcours



# DIPLOMATION & INTÉGRATION

## Diplomation

75% de réussite depuis 2021

## Intégration en Entreprise\*

88% En moyenne

\* Employé chez son employeur d'alternance

# CANDIDATER

Plus de renseignements :

[Bachelor Conseiller Clientèle des Particuliers en Banque Assurance - Difcam](#)

Procédure d'inscription :

- 1/ Nous écrire avec CV, lettre de motivation et 3 derniers relevés de notes.  
→ [med@difcam.com](mailto:med@difcam.com)
- 2/ Validation de votre dossier.  
→ sous 8 jours max
- 3/ Recherche entreprise, 3 approches :
  - vous postuler à des offres
  - nous transmettons votre candidature aux entreprises partenaire
  - vous participez à notre prochain job dating (18 & 19/04)
- 3bis/ Vous vous enregistrez en ligne :  
→ [Je candidate - Difcam](#)



**CFA DIFCAM Banque et Assurances**

Tél. : 07 60 20 10 46 •

Site Web : [www.difcam.com](http://www.difcam.com)

Chargé de recrutement : **Gaëlle JACQUOT** [Gaëlle.jacquot@difcam.com](mailto:Gaëlle.jacquot@difcam.com)



DES QUESTIONS ?

DIFCAM  
DÉLÉGATION  
MEDITERRANEE



**CHARGEES DE PROGRAMME**

- Jennifer GUIOT  
jennifer.guiot@difcam.com | 07.63.95.27.51
- Sophie MENARD  
sophie.menard@difcam.com | 06.98.35.38.91



Jennifer GUIOT



Delphine CHAMBOST

**CHARGE DE RECRUTEMENT**

- Gaëlle JACQUOT  
gaelle.jacquot@difcam.com | 07.60.20.10.46



Sophie MENARD



Gaëlle  
JACQUOT

**RESPONSABLE REGIONALE**

- Delphine CHAMBOST  
delphine.chambost@difcam.com | 07.63.95.28.06

**POUR NOUS CONTACTER**

- med@difcam.com
- CA Alpes-Provence - 25 Chemin  
des 3 cyprès - CS 70392 - 13097  
AIX-EN-PROVENCE Cedex 02





Tous nos vœux de réussite !

[www.difcam.com](http://www.difcam.com)

