

## Épargne bancaire

Transposer les connaissances des produits d'épargne dans son quotidien professionnel

Réf. 8152

**2023**  
**DIPLOMANT**

### Objectifs

À l'issue de cette formation, les participants seront capables :

- d'expliquer les caractéristiques et la fiscalité de l'épargne disponible
- d'expliquer les caractéristiques et la fiscalité de l'épargne à terme
- de répondre aux attentes du client dans le respect de la réglementation

### Public

Assistants de clientèle des particuliers  
Conseillers de clientèle des particuliers  
Chargés de clientèle des particuliers

### Niveaux

Fondamentaux

### Pré-requis

Aucune connaissance préalable spécifique nécessaire

### Durée

E-learning 9h + Présentiel 1 jour(s)

### Divers

Un module d'ancrage innovant, ludique et concis, disponible sur Smart Campus, pourra compléter cette formation. Défiiez vos collègues en duel sur vos connaissances !

### Evaluation

Evaluation des acquis.

MOOC (Massive Open On line Courses):

Ce nouveau dispositif de formation à distance associe apports pédagogiques (vidéos, e-learning, ressources en ligne), activités collaboratives et interactions entre les apprenants inscrits et l'équipe pédagogique.

L'apprenant pourra imprimer, si besoin, des pdf à partir de son espace formation en ligne.

L'apprenant est évalué au travers de :

- Des évaluations de suivi par thématique sous forme de questionnaire en ligne dans le module
- 1 évaluation finale de l'UE sous forme de questionnaire en ligne
- 1 examen final sur table à la fin du bloc de compétences, évalué et noté par un expert

## Contenu

### Descriptif

#### Préambule

- Épargne bancaire et stratégie de financement de l'économie
- Fiscalité de l'épargne bancaire - fiscalité des produits de placement à revenu fixes

#### L'épargne disponible (semaine 1)

- Notion de base
  - les règles de calcul des intérêts annuels d'un livret
- Les livrets communs à toutes les banques (livret A, LDDS, LEP)
  - les différents livrets proposés par les banques
  - les caractéristiques des différents livrets
  - leur principe de fonctionnement
  - la rémunération des livrets

#### L'épargne à terme (semaine 2)

- la notion d'épargne à terme
- Notions de base
- Les produits à terme communs à toutes les banques
  - les caractéristiques des différents produits
  - leur fonctionnement
  - les règles de fiscalité

#### Webinars et questionnaire d'évaluation final (semaine 3)

- Réponses aux questions posées sur le forum
- Examen blanc collaboratif
- Questionnaire d'évaluation

Cette unité d'enseignement comporte des ressources pédagogiques en ligne.

Date de mise à jour : 28/03/2023

### Responsable d'offre

Sébastien GOULERET

sebastien.gouleret@ca-ifcam.fr

Réf. 8151

**2023**  
**DIPLOMANT**

# Culture macro-économique et financière

## Décoder les principes de l'économie de marchés

### Objectifs

A l'issue de cette formation, les apprenants seront capables :

- de décoder les concepts de l'économie et de la finance internationale
- d'analyser la conjoncture économique
- d'identifier les facteurs qui agissent sur votre prise de décision en tant que conseiller

*MOOC (Massive Open On line Courses) : Ce nouveau dispositif de formation à distance associe apports pédagogiques (vidéos, e-learning, ressources en ligne), activités collaboratives et interactions entre les apprenants inscrits et l'équipe pédagogique.*

### Contenu

#### Descriptif

##### Les fondamentaux de l'économie (séquence 1)

- L'environnement économique
  - expliquer les principes de l'offre et de la demande et leurs impacts sur les prix
  - expliquer le rôle clé de la croissance dans le fonctionnement de l'économie
  - calculer la valeur ajoutée et mesurer son impact sur l'économie
  - expliquer les principes de fonctionnement de l'économie de marché
  - décrire la pratique réalisée par les acteurs économiques lorsqu'ils sont confrontés à une décision : l'arbitrage
  - repérer le rôle de la spéculation dans le fonctionnement des mécanismes économiques
  - calculer l'indice de compétitivité d'un pays et identifier les impacts de la stratégie de dévaluation de la monnaie sur la compétitivité
- Le PIB et le Carré Magique
  - expliquer les modes de calcul du PIB et ses concepts clés (richesse par habitant, PIB nominal, réel...)
  - définir l'inflation et savoir comment la mesurer, identifier son impact sur le pouvoir d'achat et sur l'économie d'un pays
- Le marché monétaire et les marchés financiers
  - expliquer l'interaction des marchés sur l'économie
  - expliquer les phases de fluctuation de l'activité économique

##### Les outils de régulation de l'économie (séquence 2)

- Les moyens de la politique économique
  - distinguer les outils de régulation et leur incidence sur l'économie
- Le rôle de la BCE

- le marché et la politique monétaire : identifier le rôle de la BCE dans l'économie et les produits du marché monétaire
- politique conventionnelle et non conventionnelle : expliquer la stratégie politique monétaire de la BCE
- Le rôle de la bourse dans une économie de marché
  - identifier les interactions entre économie de marché et Bourse
  - distinguer les limites de la bourse sur l'économie

##### L'environnement réglementaire des marchés financiers (séquence 3)

- Le cadre juridique
  - identifier le cadre juridique des marchés financiers
- Le cadre de la tutelle française
  - expliquer le rôle et les missions des acteurs de la tutelle française
- Les entreprises de prestations de services
  - décrire le fonctionnement des marchés réglementés et des marchés dits de gré à gré
- Glossaire des principaux acteurs

##### Webinars et questionnaire d'évaluation final

###### (séquence 4)

- Réponses aux questions posées sur le forum
- Examen blanc collaboratif
- Questionnaire d'évaluation

*Cette unité d'enseignement comporte des ressources pédagogiques en ligne.*

*L'apprenant pourra imprimer, si besoin, des pdf à partir de son espace formation en ligne.*

*L'apprenant est évalué au travers de :*

- Des évaluations de suivi par thématique sous forme de questionnaire en ligne dans le module
- 1 évaluation finale sous forme de questionnaire en ligne
- 1 examen final sur table à la fin du bloc de compétences, évalué et noté par un expert

### Public

Assistants de clientèle des particuliers  
Conseillers de clientèle des particuliers  
Chargés de clientèle des particuliers

### Niveaux

Fondamentaux

### Pré-requis

Aucune connaissance préalable spécifique nécessaire

### Durée

E-learning 12h + Présentiel 1 jour(s)

### Evaluation

Evaluation des acquis.

Date de mise à jour : 28/03/2023

### Responsable d'offre

**Séverine CHAMPIGNON**

severine.champignon@ca-ifcam.fr

Réf. 8106

**2023**  
**CLASSE VIRTUELLE**

## BEA : Gestion des incivilités

Utiliser des techniques simples pour anticiper ou gérer des relations client conflictuelles en situation de crise

### Objectifs

A l'issue de cette formation, les apprenants seront capables :

- D'identifier une insatisfaction client et d'éviter qu'elle ne se transforme en incivilité ou agression
- D'identifier, de signaler et de gérer une incivilité
- De prendre de la distance et de se protéger en cas d'agression

*La crise économique actuelle, conséquente à la crise sanitaire liée au COVID19, favorise le développement des incivilités clients. Les clients les plus touchés ressentent en effet une insécurité générale quant à l'avenir. Devant l'augmentation des tensions dans la relation client, les collaborateurs doivent acquérir les compétences pour prévenir et gérer ces situations de tensions afin d'éviter qu'elles ne dégèrent.*

### Contenu

#### Descriptif

##### Partie 1 : S'approprier les concepts clés pour mieux gérer les incivilités

Repérer les incivilités

- Détecter les signaux de l'insatisfaction client
- Distinguer Insatisfaction / Incivilité / Agression
- Découvrir l'ascenseur des incivilités

Anticiper les incivilités

- Identifier les mécanismes
- Identifier les éléments amplificateurs

Traiter les incivilités

##### Partie 2 : Mettre en pratique

Gérer une incivilité modérée

Gérer une incivilité par mail

Gérer une incivilité grave / une agression

Définir un plan d'action pour mettre en pratique immédiatement ce que je viens d'apprendre

*La pédagogie s'appuie sur des mises en situation basées sur le vécu des collaborateurs.*

### Public

Assistants de clientèle des particuliers  
Conseillers de clientèle des particuliers  
Chargés de clientèle des particuliers

### Niveaux

Fondamentaux

### Pré-requis

Aucune connaissance préalable spécifique nécessaire

### Durée

2h30

### Evaluation

Evaluation des acquis.  
Evaluation de la satisfaction des apprenants.  
Plusieurs évaluations sont réalisées durant la formation :  
- une auto évaluation en amont et en aval via un outil en ligne  
- des activités pédagogiques et d'ancrage sont présentes tout au long de la formation  
- des quiz/activités/exercices de validation des acquis peuvent se dérouler en fin de formation (cas pratiques)  
- un questionnaire de satisfaction de la formation via un outil en ligne

Date de mise à jour : 28/03/2023

### Responsable d'offre

Laetitia GARREAU

laetitia.garreau@ca-ifcam.fr

## BEA : Moyens de paiement et services associés

*Utiliser les connaissances acquises dans le domaine des moyens de paiement et des services associés dans son quotidien professionnel*

### Objectifs

A l'issue de cette formation, les apprenants seront capables :

- de présenter les différents types de compte et expliquer leur fonctionnement
- d'expliquer les services associés au compte et les moyens de paiement
- d'expliquer l'utilisation des moyens de paiement (y compris des moyens à distance) et l'application des conditions bancaires
- de traiter les dysfonctionnements et les anomalies sur les services courants

### Public

Assistants de clientèle des particuliers  
Conseillers de clientèle des particuliers  
Chargés de clientèle des particuliers

### Niveaux

Fondamentaux

### Pré-requis

Aucune connaissance préalable spécifique nécessaire

### Durée

3 jour(s) et 15h  
: E-learning 15h + Présentiel 3 jour(s)

### Evaluation

Evaluation des acquis.  
Evaluation de la satisfaction des apprenants.

## Contenu

### Descriptif

#### Préalable

- La réglementation des moyens de paiement
- Cartographie des moyens de paiement

#### Fiduciaire

- La monnaie fiduciaire
- Le change
- Distributeurs automatiques de billets

#### Le fonctionnement du compte

- Les conditions de fonctionnement
- Les services associés au compte des particuliers

#### Les incidents et risque du compte

- Comptes particuliers et comptes professionnels
- Les rejets de paiements
- La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme
- Les fraudes aux opérations bancaires

#### Les virements

- Les virements SEPA
- Les virements hors SEPA
- Les virements spécifiques
- Conditions d'exécution
- Avantages et points d'attentions

#### Les prélèvements et opérations assimilées

- Conditions préalables à l'émission du prélèvement
- Caractéristiques du prélèvement SDD B2B

#### Le chèque

- Présentation du chèque
- Les fonctions du chèque
- Les conditions d'usage du chèque
- Les avantages et inconvénients du chèque

#### Les incidents sur chèque

- Les incidents et anomalies
- Les autres rejets de chèque

#### Les effets de commerce

- La lettre de change et le billet à ordre
- Les avantages et inconvénients des effets de commerce

#### Monétique porteur

- Présentation de la carte bancaire
- Les différents types de carte
- Les nouvelles technologies "porteur"
- Les avantages de la carte bancaire

#### Monétique adhérent

- Le matériel d'acceptation
- Les nouvelles technologies

#### Les incidents et risques de la carte

- La réglementation
- Les incidents et anomalies
- Les différents types de risques et les moyens de s'en prémunir

#### L'échange de données informatisées (EDI)

- Définition et fonctionnement
- Les intérêts et les facteurs du développement de l'EDI

#### Les services en ligne

- Les enjeux des services en ligne
- Les entreprises vers les particuliers
- La signature en ligne

*Cette unité d'enseignement comporte des ressources pédagogiques en ligne. L'apprenant pourra imprimer, si besoin, des pdf à partir de son espace formation en ligne. L'apprenant est évalué au travers de :*

- 1 évaluation de suivi sous forme de questionnaire en ligne dans le module
- 1 examen final sur table à la fin du bloc de compétence, évalué et noté par un expert

Date de mise à jour : 28/03/2023

### Responsable d'offre

**Sébastien GOULERET**

sebastien.gouleret@ca-ifcam.fr

# BEA : Techniques de financement des particuliers

## Objectifs

A l'issue de cette formation, les apprenants seront capables :

- d'analyser les projets, les besoins, les attentes et les motivations du client
- d'identifier les produits adaptés et les éventuelles garanties
- de proposer, d'expliquer et de justifier l'offre crédit
- de mettre en place le dossier de financement en respectant le formalisme adéquat

## Pré-requis

Aucune connaissance préalable spécifique nécessaire

## Durée

4 jour(s) et 15h  
: E-learning 15h + Présentiel 4 jour(s)

## Evaluation

Evaluation de la satisfaction des apprenants.

## Contenu

### Descriptif

#### L'environnement juridique des crédits aux particuliers

- Généralités
- La Loi Lagarde, la Loi Scrivener 2 et la Directive Crédit Immobilier
- La Loi sur la sécurité financière et ordonnance sur la commercialisation à distance de services
- La Loi d'Engagement National pour le Logement (ENL)

#### L'impact du régime matrimonial dans l'octroi et la vie d'un crédit

- Engagements des 2 époux selon le régime matrimonial
- Engagements d'un seul époux
- Conséquences du divorce
- Engagements des concubins
- Engagements dans le cadre d'un PACS

#### Les crédits à la consommation

- Le crédit permanent
- Le crédit classique (ou amortissable)
- La location avec option d'achat

#### Les crédits à l'habitat : les projets du client

- L'achat d'un terrain et la construction d'une maison individuelle
- L'acquisition d'un logement neuf
- L'acquisition d'un logement ancien
- Les garanties et l'assurance dommages-ouvrages

#### Les crédits à l'habitat : le prêt à taux zéro - PTZ

- Généralités et conditions d'obtention du PTZ
- Les opérations finançables par le PTZ
- Les caractéristiques du PTZ

#### Les crédits à l'habitat : le Prêt à l'Accession Sociale et le Prêt Conventionné

- Le Prêt à l'Accession Sociale (PAS)
- Le Prêt Conventionné (PC)

#### Les crédits à l'habitat : les prêts d'Epargne Logement

- Présentation

- Les opérations finançables et leurs conservations
- Les caractéristiques des prêts EL

#### Les autres types de prêts

- Les prêts traditionnels dits du secteur libre : Prêts Habitat (PH) et IN FINE
- L'ECO Prêt à Taux Zéro
- L'ECO-PTZ Sérénité
- L'offre relais
- Les prêts non bancaires

#### Les taux et techniques de financement

- Les taux
- Les techniques de financement

#### Les accessoires

- L'Assurance Décès Emprunteur
- Les autres accessoires

#### Les garanties

- Les garanties personnelles : le cautionnement
- Les garanties réelles
- Les autres formes de garanties

#### L'étude, la mise en place et la gestion d'un dossier de financement

- Le projet
- L'emprunteur et ses attentes
- Les aspects financiers
- La phase de proposition

#### La constitution, mise en place, gestion du dossier de financement et maîtrise du risque

- La constitution, la mise en place et la gestion du dossier de financement
- La maîtrise du risque

*Cette unité d'enseignement comporte des ressources pédagogiques en ligne. L'apprenant pourra imprimer, si besoin, des pdf à partir de son espace formation en ligne. L'apprenant est évalué au travers de :*

- 1 travail écrit qui est évalué et noté par un expert (des éléments de corrigés seront fournis à l'apprenant)
- 1 évaluation de suivi sous forme de questionnaire en ligne dans le module

Date de mise à jour : 28/03/2023

## Responsable d'offre

Séverine CHAMPIGNON

severine.champignon@ca-ifcam.fr

Réf. 8166

2023

 **DIPLOMANT**

## Objectifs

A l'issue de cette formation, les apprenants seront capables :

- d'analyser les projets, les besoins, les attentes et les motivations du client
- d'identifier les produits adaptés et les éventuelles garanties
- de proposer, d'expliquer et de justifier l'offre crédit
- de mettre en place le dossier de financement en respectant le formalisme adéquat

## Pré-requis

Aucune connaissance préalable spécifique nécessaire

## Durée

4 jour(s) et 15h  
: E-learning 15h + Présentiel 4 jour(s)

## Evaluation

Evaluation de la satisfaction des apprenants.

- 1 examen final sur table à la fin du bloc de compétence, évalué et noté par un expert.

Le contenu de cette offre a été mis à jour avec la Directive Crédit Immobilier (Juillet 2016).

Date de mise à jour : 28/03/2023

### Responsable d'offre

**Séverine CHAMPIGNON**

severine.champignon@ca-ifcam.fr

# BEA : Droit et responsabilité bancaire

Réf. 8117

2023

  
**DIPLOMANT**

## Respecter les règles juridiques et prévenir le risque civil et pénal

### Objectifs

A l'issue de cette formation, les apprenants seront capables :

- de s'adapter au statut juridique du client
- de mesurer les implications juridiques liées au compte
- de déterminer les mesures utiles à la prévention du risque civil et pénal du banquier
- de définir le cadre de traitement des litiges

### Public

Assistants de clientèle des particuliers  
Conseillers de clientèle des particuliers  
Chargés de clientèle des particuliers

### Niveaux

Fondamentaux

### Pré-requis

Aucune connaissance préalable spécifique requise

### Durée

3 jour(s) et 11h  
: E-learning 11h + Présentiel 3 jour(s)

### Evaluation

Evaluation des acquis.  
Evaluation de la satisfaction des apprenants.

## Contenu

### Descriptif

#### Le contrat

- Le contrat source d'obligations
- La formation du contrat
- Les effets du contrat
- Les contrats bancaires

#### La capacité juridique

- Principes généraux de l'incapacité
- Le cadre juridique des incapacités
  - La hiérarchie des actes
  - Les sanctions
- Le statut juridique du mineur
- La filiation et le nom
  - La condition juridique du mineur
  - La gestion du patrimoine du mineur non émancipé
- Le statut juridique du majeur protégé
- Généralités concernant les majeurs protégés
  - La sauvegarde de justice
  - La tutelle et la curatelle
  - Le mandat de protection future

#### Le statut juridique du couple

- Le statut juridique du couple dans le mariage
- Les régimes matrimoniaux
  - La fin de la communauté de vie : séparation et divorce
- Le statut juridique du couple en union libre
- Le statut juridique du couple dans le PACS

#### Les successions

- La succession sans testament ou la transmission légale du patrimoine
- La dévolution successorale légale : l'ordre et le degré
  - La dévolution légale en l'absence d'un conjoint survivant
  - La dévolution légale en présence d'un conjoint survivant
- La succession testamentaire et autres transmissions volontaires
- La succession testamentaire
  - Autres formes de transmission volontaire du patrimoine

- Les limites à la manifestation de la volonté : la réserve et la quotité disponible

#### La responsabilité bancaire

- La responsabilité civile
- La responsabilité civile contractuelle et extra-contractuelle
  - La responsabilité civile née des devoirs spécifiques du banquier
- La responsabilité pénale
- La responsabilité pénale
  - La responsabilité pénale née des devoirs du banquier
  - Les infractions dans la démarche commerciale
  - Les infractions en matière boursière

#### Le secret bancaire

- Le secret bancaire : principes
- Le principe du secret bancaire
  - Quelques exemples
- Le secret bancaire : exceptions et cas particuliers
- Les exceptions au titre du client
  - Les exceptions au titre de la loi bancaire
  - Les exceptions au titre de lois spéciales
  - Les cas particuliers

#### Le compte bancaire

- L'ouverture de compte
- L'ouverture du compte bancaire
  - Le droit au compte
  - Le refus d'ouverture de compte
  - La responsabilité envers les tiers et les obligations de vérification
- Le fonctionnement du compte : principes
- Le dépôt de fonds
  - Les éléments du compte bancaire
  - Les comptes collectifs
  - Les conséquences du compte bancaire
- Le fonctionnement du compte : obligations et devoirs du banquier
- L'obligation de tenir le compte
  - Le contrôle de la qualité des personnes habilitées à faire fonctionner le compte
  - Les obligations liées aux situations complexes
  - Le devoir d'information du banquier
- La clôture de compte
- La clôture de compte

Date de mise à jour : 28/03/2023

### Responsable d'offre

**Stéphanie FERLA**

stephanie.ferla@ca-ifcam.fr



**BEA : Droit et responsabilité bancaire**

Réf. 8117

2023

  
**DIPLOMANT***Respecter les règles juridiques et prévenir le risque civil et pénal***Objectifs**

A l'issue de cette formation, les apprenants seront capables :

- de s'adapter au statut juridique du client
- de mesurer les implications juridiques liées au compte
- de déterminer les mesures utiles à la prévention du risque civil et pénal du banquier
- de définir le cadre de traitement des litiges

**Public**

Assistants de clientèle des particuliers  
Conseillers de clientèle des particuliers  
Chargés de clientèle des particuliers

**Niveaux**

Fondamentaux

**Pré-requis**

Aucune connaissance préalable spécifique requise

**Durée**

3 jour(s) et 11h  
: E-learning 11h + Présentiel 3 jour(s)

**Evaluation**

Evaluation des acquis.  
Evaluation de la satisfaction des apprenants.

- La responsabilité à la clôture de compte

**Le recouvrement de créances**

Le recouvrement amiable et judiciaire des créances

- Les tentatives amiables de recouvrement des créances
  - Le recouvrement judiciaire des créances
  - Le cadre général du surendettement
  - La procédure de surendettement
  - L'orientation du dossier
  - Le plan de surendettement
  - La procédure de rétablissement personnel
- Les saisies sur les avoirs des clients
- Les procédures de droit communs
  - Les procédures spécifiques à certains créanciers

**La protection du consommateur**

La protection du consommateur

- Droit de la consommation : présentation et règles générales
  - La protection contre les clauses abusives
  - L'interdiction des ventes groupées et des ventes avec primes
  - La médiation bancaire
  - L'action de groupe
- Le démarchage et la vente à distance
- La réglementation du démarchage et de la publicité
  - La commercialisation à distance de services financiers

*Cette unité d'enseignement comporte des ressources pédagogiques en ligne.*

*L'apprenant pourra imprimer, si besoin, des PDF à partir de son espace formation en ligne.*

*L'apprenant est évalué au travers de :*

- 1 évaluation de suivi sous forme de questionnaire en ligne dans le module
- 1 examen final sur table à la fin du bloc de compétence, évalué et noté par un expert.

Date de mise à jour : 28/03/2023

**Responsable d'offre****Stéphanie FERLA**

stephanie.ferla@ca-ifcam.fr



# Epargne financière

Réf. 8153

**2023**  
**DIPLOMANT**

## Administrer et gérer un portefeuille de valeurs mobilières

### Objectifs

A l'issue de cette formation, les participants seront capables :

- d'identifier l'intérêt des différentes réglementations
- de différencier les types de titres
- de présenter les caractéristiques et opérations des valeurs mobilières

### Public

Assistants de clientèle des particuliers  
Conseillers de clientèle des particuliers  
Chargés de clientèle des particuliers

### Niveaux

Fondamentaux

### Pré-requis

Aucune connaissance préalable spécifique nécessaire

### Durée

E-learning 12h + Présentiel 1 jour(s)

### Evaluation

Evaluation des acquis.

*MOOC (Massive Open On line Courses) : Ce nouveau dispositif de formation à distance associe apports pédagogiques (vidéos, e-learning, ressources en ligne), activités collaboratives et interactions entre les apprenants inscrits et l'équipe pédagogique.*

## Contenu

### Descriptif

#### Les valeurs mobilières (semaine 1)

- Principes généraux
  - les caractéristiques des valeurs mobilières
  - le fonctionnement des valeurs mobilières
- Les actions
  - les différents titres
  - les opérations du marché action
- Les obligations
  - nature
  - le risque obligataire
  - la dette publique
  - les produits du marché monétaire

#### Les OPC et les supports d'investissement (semaine 2)

- Les OPC (Organisme de Placement Collectif)
  - les caractéristiques et le fonctionnement
  - les différentes formes d'OPC, la fiscalité des OPC et repérer les niches fiscales
- Les différents types de comptes-titres
  - les caractéristiques et le fonctionnement du CTO et du PEA
- La fiscalité
  - les règles de fiscalité applicables aux supports d'investissement

#### Gérer son portefeuille (semaine 3)

- Les allocations d'actifs
  - la structure et le fonctionnement d'un portefeuille
  - la valeur et la rentabilité d'un portefeuille
- Le marché boursier
  - définition
  - les caractéristiques et les règles de fonctionnement

- Les ordres de bourse
  - signification d'un ordre de bourse sur la place de Paris
  - les 5 principaux ordres de bourse
- Les frais
  - les types de frais de gestion de portefeuille
- Les OST
  - les opérations à l'initiative de la société, l'augmentation de capital, les bons de souscription
  - les caractéristiques et le fonctionnement des offres publiques

#### Webinars et questionnaire d'évaluation final

##### (semaine 4)

- Réponses aux questions posées sur le forum
- Examen blanc collaboratif
- Questionnaire d'évaluation

*Cette unité d'enseignement comporte des ressources pédagogiques en ligne.*

*L'apprenant pourra imprimer, si besoin, des pdf à partir de son espace formation en ligne.*

*L'apprenant est évalué au travers de :*

- Des évaluations de suivi par thématique sous forme de questionnaire en ligne dans le module
- 1 évaluation finale du module sous forme de questionnaire en ligne
- 1 examen final sur table à la fin du bloc de compétences, évalué et noté par un expert

Date de mise à jour : 28/03/2023

### Responsable d'offre

**Sébastien GOULERET**

sebastien.gouleret@ca-ifcam.fr

# Épargne Assurance vie et prévoyance

Intégrer l'Assurance comme un outil de protection et de développement de patrimoine

Réf. 8154

**2023**  
**DIPLOMANT**

## Objectifs

À l'issue de cette formation, les participants seront capables :

- de délivrer les bons conseils aux clients dans le domaine de l'assurance vie et la prévoyance
- d'utiliser la réglementation technique, juridique et fiscale dans une démarche de conseil

## Public

Assistants de clientèle des particuliers  
Conseillers de clientèle des particuliers  
Chargés de clientèle des particuliers

## Niveaux

Fondamentaux

## Pré-requis

Aucune connaissance préalable spécifique nécessaire

## Durée

E-learning 9h + Présentiel 1 jour(s)

## Evaluation

Evaluation des acquis.

*MOOC (massive Open On line Courses) : Ce nouveau dispositif de formation à distance associe apports pédagogiques (vidéos, e-learning, ressources en ligne), activités collaboratives et interactions entre les apprenants inscrits et l'équipe pédagogique.*

## Contenu

### Descriptif

#### Épargne assurance-vie et solution retraite (séquence 1)

- Les contrats d'épargne
  - les principales caractéristiques d'un contrat d'assurance-vie en cas de vie
  - les points importants à prendre en compte lors de l'adhésion et les différentes caractéristiques d'un contrat d'épargne
  - les caractéristiques des différentes opérations sur un contrat d'épargne
  - les différentes règles de fiscalité applicables au contrat d'épargne
- Les solutions retraites
  - le contexte de la retraite en France
  - le système de retraite
  - le fonctionnement de la retraite
  - les règles de souscription d'un contrat retraite
- La loi Sapin 2 : ses incidences sur le contrat d'épargne et la solution retraite

#### La prévoyance et la clause bénéficiaire (séquence 2)

- Les contrats de prévoyance
  - les principales caractéristiques des différents contrats prévoyance
  - les contrats Temporaires Décès et leurs fiscalités
  - les opérations possibles en cours de contrat
- La clause bénéficiaire
  - les différents types de clauses bénéficiaires dans un contrat d'assurance-vie
  - les éléments indispensables à la rédaction d'une clause bénéficiaire
  - les opérations possibles en cours de contrat
  - le mécanisme d'acceptation de la clause bénéficiaire
  - les bonnes pratiques d'une banque pour rechercher des bénéficiaires
  - les différentes interprétations possibles de la clause

#### Webinars et questionnaire d'évaluation final (séquence 3)

- Réponses aux questions posées sur le forum
- Examen blanc collaboratif
- Questionnaire d'évaluation

*Cette unité d'enseignement comporte des ressources pédagogiques en ligne.*

*L'apprenant pourra imprimer, si besoin, des pdf à partir de son espace formation en ligne.*

*L'apprenant est évalué au travers de :*

- Des évaluations de suivi par thématique sous forme de questionnaire en ligne dans le module
- 1 évaluation finale de l'UE sous forme de questionnaire en ligne
- 1 examen final sur table à la fin du bloc de compétences, évalué et noté par un expert

Date de mise à jour : 28/03/2023

### Responsable d'offre

**Séverine CHAMPIGNON**

severine.champignon@ca-ifcam.fr

Réf. 8575

2023



## Socle assurance vie, dommages et prévoyance - niveau 3 (Blended)

Acquérir les clés pour être opérationnel en tant que conseiller bancassureur

### Objectifs

A l'issue de cette formation, les participants seront capables :

- de présenter les aspects techniques, juridiques et fiscaux de l'assurance vie
- de présenter les aspects techniques et juridiques de l'assurance dommages
- d'identifier les caractéristiques des produits assurance vie, dommages et prévoyance et de développer l'argumentation auprès de la clientèle
- d'appliquer la technique de la démarche commerciale spécifique à l'assurance
- de mobiliser les réflexes assurances et de mobiliser les outils afin de mener efficacement un entretien client

*Cette formation permet l'acquisition de la capacité professionnelle de niveau 3 en assurance*

*La méthode pédagogique s'appuie sur :*

- des exercices et des cas pratiques
- des mises en situation
- des modules e-learning

### Programme

#### Descriptif

##### Séquence 1 :

###### L'Assurance vie Epargne (format présentiel)

- Le positionnement de l'activité Assurance au sein du Groupe Crédit Agricole
- Les notions clés et les enjeux d'un contrat d'assurance
- Les principaux aspects techniques et juridiques
- Les caractéristiques et fonctionnement des produits Predica et de l'épargne vie
- La démarche commerciale épargne vie

##### Séquence 2 :

###### Les offres assurances des biens et des personnes (format classe virtuelle)

- L'Assurance des Accidents de la Vie
- La garantie Santé
- L'Assurance Tous Mobile
- Démarche relationnelle et ses outils
- L'assurance emprunteur

##### Séquence 3 :

###### La démarche Protection (format présentiel)

- Les fondamentaux prévoyance et la démarche adossement
- L'offre Mon Assurance Décès
- La garantie Habitation
- La garantie Locative
- La protection juridique
- L'offre roulants : Auto et 2 Roues
- Quiz général (non validant)
- Mises en situation (Rappel sur l'argumentaire produits, les réflexes et les rebonds, préparation d'entretien)

### Public

Collaborateurs appelés à présenter proposer, vendre ou aider à conclure et gérer des contrats d'assurance

### Niveaux

Fondamentaux

### Pré-requis

Préalablement à cette formation, les participants auront effectué les parcours e-learning :  
8505 Les essentiels de l'IARD et Prévoyance  
2523 La convention AERAS, sauf si déjà effectués dans l'année  
3181 Lutttes contre le blanchement de capitaux et le financement du terrorisme  
8538 La nouvelle offre ADE

### Durée

10 jour(s)  
: Présentiel 4 jour(s) + Classe virtuelle 2 jour(s) + Présentiel 4 jour(s)

### Evaluation

Evaluation des acquis.  
Evaluation de la satisfaction des apprenants.  
Plusieurs évaluations sont réalisées durant la formation :  
- une auto évaluation en amont et en aval via un outil en ligne  
- des activités pédagogiques et d'ancrage sont présentes tout au long de la formation  
- des quiz/activités/exercices de validation des acquis peuvent se dérouler en fin de formation  
- un questionnaire de satisfaction de la formation via un outil en ligne



- Exclusivité Groupe
- Formateurs labellisés

### Responsable d'offre

**Samia RAFIK**

samia.rafik@ca-ifcam.fr

Date de mise à jour : 11/01/2023

Réf. 8103

2023

  
**DIPLOMANT**

## BEA : Négociation commerciale

### Développer sa capacité à négocier

#### Objectifs

A l'issue de cette formation, les apprenants seront capables :

- de proposer à un client particulier la meilleure offre au meilleur prix
- d'appliquer les règles d'or de la négociation commerciale avec un client particulier
- de développer les comportements gagnants et les bonnes pratiques pour s'affirmer avec aisance en négociation en lien avec les pratiques RC 2.0

*Dans un contexte de concurrence de plus en plus forte, les enjeux de développement du PNB sont essentiels.*

Etapes de gestion du conflit  
Sortir du conflit en 5 étapes  
La méthode des 4 R pour collaborer

#### Clore une négociation

Vaincre ses propres peurs  
Réussir à conclure  
Après la signature

#### Contenu

#### Descriptif

##### Préparer sa stratégie de négociation

Qu'est-ce qu'une négociation ?  
Principes et règles d'une négociation réussie  
Les trois obstacles à la communication  
La communication efficace  
Danger des intuitions  
Préparer sa stratégie de questionnement  
Construire sa stratégie : qualification du rendez-vous, le plan B  
Identifier et valoriser les contreparties  
La grille de négociation

##### Débuter et conduire une négociation

L'accueil en négociation  
Fixer les règles du jeu  
Le 1er contact  
Conduire la découverte  
Les fondamentaux de la négociation  
Les causes d'échec

##### S'entraîner aux techniques de négociation et conduite de négociation

Maîtriser les techniques d'influence  
La gestion des émotions  
Développer son intelligence émotionnelle  
Exprimer ses émotions en négociation  
L'écoute active  
La bonne posture  
Comportement des clients négociateurs  
S'afficher pour négocier  
Développer sa flexibilité comportementale  
S'adapter

##### Gestion des situations tendues

Comprendre les ressorts du conflit en négociation  
Distinguer le conflit du problème

*La pédagogie s'appuie sur :*

- de nombreuses mises en situation adaptées spécifiquement au secteur bancaire pour les conseillers particuliers
- des techniques simples et pratiques, immédiatement opérationnelles

#### Public

Assistants de clientèle des particuliers  
Conseillers de clientèle des particuliers  
Chargés de clientèle des particuliers

#### Niveaux

Fondamentaux

#### Pré-requis

Aucune connaissance préalable spécifique nécessaire

#### Durée

3,5 jour(s) et 1h  
: Présentiel 3 jour(s) + Evaluation 1h  
+ Classe virtuelle 0,5 jour(s)

#### Evaluation

Evaluation des acquis.  
Evaluation de la satisfaction des apprenants.  
Plusieurs évaluations sont réalisées durant la formation :  
- une auto évaluation en amont et en aval via un outil en ligne  
- des activités pédagogiques et d'ancrage sont présentes tout au long de la formation  
- des quiz/activités/exercices de validation des acquis peuvent se dérouler en fin de formation  
- un questionnaire de satisfaction de la formation via un outil en ligne

Date de mise à jour : 28/03/2023

#### Responsable d'offre

Laetitia GARREAU

laetitia.garreau@ca-ifcam.fr

# BEA : Fiscalité des particuliers

Réf. 8146

2023

  
**DIPLOMANT**

## Adapter et Transposer les principes de la fiscalité des particuliers

### Objectifs

A l'issue de cette formation, les apprenants seront capables :

- d'identifier et d'appliquer les règles de détermination des principaux revenus du particulier
- d'expliquer le schéma général du calcul de l'impôt sur le revenu
- de décrire les obligations déclaratives
- de présenter les principes généraux de la fiscalité

### Contenu

#### Descriptif

##### Déclaration d'ensemble des revenus

- Les obligations déclaratives, la domiciliation fiscale, le foyer fiscal au regard de l'IR, les mécanismes d'imposition du revenu des particuliers

##### Revenus catégoriels issus de l'activité salariée et revenus de remplacement

- Les revenus imposables provenant d'une activité salariée et de remplacement  
- Les revenus catégoriels nets en matière de traitements et salaires et en matière de pensions et retraites

##### Revenus catégoriels provenant de l'activité non salariée

- Les bénéfices industriels et commerciaux (BIC), les bénéfices non commerciaux (BNC), l'auto-entrepreneur, l'imputation des déficits liés à l'activité

##### Revenus catégoriels provenant du patrimoine mobilier

- Les Revenus de Capitaux Mobiliers (RCM), les plus-values mobilières

##### Revenus fonciers

- Les modalités d'imposition, les dispositions particulières, les dispositifs spécifiques et les déductions

##### Détermination de la base imposable et calcul de l'impôt

- Le passage du revenu brut global au revenu net global : les charges déductibles, le passage du revenu net global au revenu net imposable, le calcul de l'impôt sur la base du revenu net global imposable

##### Réductions d'impôt

- Les charges liées à l'activité du contribuable, les charges liées à l'entreprise, les investissements ouvrant droit à la réduction d'impôt, les autres réductions

##### Crédits d'impôt

- Les crédits d'impôt liés aux dépenses d'équipement des logements, les crédits d'impôt sur les intérêts de prêts, les autres crédits d'impôt

##### Détermination de l'impôt exigible et contributions sociales

- La prime pour l'emploi, le paiement de l'impôt, le plafonnement global des "niches fiscales", les prélèvements sociaux ou contributions sociales

##### Plus-values immobilières et impôts locaux

- Les plus-values immobilières, la taxe d'habitation, les taxes foncières

##### Fiscalité de la transmission

- Calcul des droits de succession et de donation, les réductions de droit, les exonérations totales ou partielles, les dispositions fiscales applicables à certaines libéralités, les délais de reprise de l'administration

*Cette unité d'enseignement comporte des ressources pédagogiques en ligne. L'apprenant pourra imprimer, si besoin, des pdf à partir de son espace formation en ligne. L'apprenant est évalué au travers de :*

- 1 travail écrit qui est évalué et noté par un expert (des éléments de corrigés seront fournis à l'apprenant)
- 1 évaluation de suivi sous forme de questionnaire en ligne dans le module
- 1 examen final sur table à la fin du bloc de compétence, évalué et noté par un expert.

### Public

Assistants de clientèle des particuliers  
Conseillers de clientèle des particuliers  
Chargés de clientèle des particuliers

### Niveaux

Fondamentaux

### Pré-requis

Aucune connaissance préalable spécifique nécessaire

### Durée

4 jour(s) et 12h  
: E-learning 12h + Présentiel 4 jour(s)

### Evaluation

Evaluation des acquis.  
Evaluation de la satisfaction des apprenants.

Date de mise à jour : 28/03/2023

### Responsable d'offre

**Sébastien GOULERET**

sebastien.gouleret@ca-ifcam.fr

## BEA : Culture conquête

Réf. 8102

2023

  
**DIPLOMANT**

### Adopter un état d'esprit de conquérant et faire de la conquête par la recommandation active

#### Objectifs

A l'issue de cette formation, les apprenants seront capables de :

- Préparer une stratégie de conquête efficace et les outils adaptés
- Décrocher le téléphone, partir en démarche de prospection,
- Aborder un prospect et « pitcher » une présentation percutante
- Adapter leur communication en fonction de leur interlocuteur
- Demander une recommandation et traiter les objections, par téléphone et en face à face
- Contacter le recommandé par téléphone pour une prise de rdv ou en face à face
- Suivre un programme de relance des actions menées en conquête

#### Public

Conseillers de clientèle

#### Niveaux

Fondamentaux

#### Pré-requis

Aucune connaissance préalable spécifique nécessaire

#### Durée

2,5 jour(s) et 1h  
: Présentiel 2 jour(s) + Evaluation 1h  
+ Classe virtuelle 0,5 jour(s)

#### Evaluation

Evaluation de la satisfaction des apprenants.  
Plusieurs évaluations sont réalisées durant la formation :  
- une auto évaluation en amont et en aval via un outil en ligne  
- des activités pédagogiques et d'ancrage sont présentes tout au long de la formation  
- des quiz/activités/exercices de validation des acquis peuvent se dérouler en fin de formation  
- un questionnaire de satisfaction de la formation via un outil en ligne

*Cette formation s'inscrit dans le cadre de l'ambition stratégique du PMT Groupe visant à devenir le premier acteur conquête et à s'affirmer comme un vrai partenaire clients.*

La relance  
Accepter le refus  
Faire le bilan de ses actions

*La pédagogie de cette formation s'appuie sur :  
Des échanges sur les bonnes pratiques  
Des ateliers en sous-groupes*

#### Contenu

##### Le cycle de la conquête

- Les enjeux
- Comprendre et lutter contre l'attrition
- La concurrence
- Les modes consommation
- Les grandes étapes de la conquête
- Se préparer**
- Oser
- Lever les freins
- La recommandation
- La campagne de la conquête
- La stratégie groupe
- Les objectifs fonctionnels
- Les cibles et les marchés
- Les supports et les canaux de la prospection
- Les objectifs opérationnels

##### S'organiser

- Les temps de la conquête
- Le ciblage en BtoC
- Choisir les bons canaux
- Construire son pitch

##### Proposer

- Savoir pitcher
- Découvrir le prospect
- Argumenter
- Gérer les objections

##### Suivre ses actions

Date de mise à jour : 28/03/2023

#### Responsable d'offre

**Sébastien GOULERET**

sebastien.gouleret@ca-ifcam.fr