

MASTÈRE CONSEILLER CLIENTÈLE DES PROFESSIONNELS



OFFRE DIPLOMANTE



IFCAM L'UNIVERSITE DU GROUPE

Université ouverte, l'IFCAM forme l'ensemble des collaborateurs du Groupe, mais aussi des salariés n'appartenant pas au Groupe Crédit Agricole. Elle dispense tous les ans plus de deux millions d'heures de formation. De la conception pédagogique, à l'animation des formations, en passant par l'intégration de nouveaux modes d'apprentissage, l'Université crée et diffuse des dispositifs enrichis, expérimentiels, collaboratifs et de proximité.

L'Université du Groupe Crédit Agricole propose une offre de certifications professionnelles pour se former aux nombreux métiers de la banque de détail et des marchés spécialisés. Ces certifications sont éligibles au CPF (Compte professionnel de formation) car reconnues par l'État sur l'ensemble du territoire. Elles sont inscrites au Répertoire National des Certifications professionnelles (RNCP) ou au Répertoire Spécifique et sont accessibles à la VAE (Validation des Acquis par l'Expérience).

D'autres demandes de certification sont en cours d'instruction. Elles viendront enrichir le catalogue de formation proposée.

Pour les concevoir et les déployer, l'IFCAM poursuit une politique active d'ouverture partenariale avec des organismes de référence au niveau national dans chaque domaine tels que l'ESCP, l'AUREP, l'ESBanque, l'IHEDREA, garantissant complémentarité et innovation dans les pratiques pédagogiques et excellence de l'expérience apprenants. Conçus en mix formation, ces dispositifs sont déployés en commun sur Paris et l'ensemble du territoire national.

Ils permettent d'acquérir les fondamentaux pour intégrer des réseaux bancaires, d'entretenir ses compétences ou de se spécialiser sur certains marchés via des certifications de niveau 6 ou 7 RNCP (équivalent de Bac + 3 / 4 à bac + 5).



CERTIFIEZ VOTRE PROFESSIONNALISME



L'IFCAM, en tant qu'Université du Groupe propose aux collaborateurs du Crédit Agricole des parcours diplômants pour se former aux différents métiers de la banque de détail.

Devenu l'Université du Groupe Crédit Agricole en 2013, l'IFCAM poursuit sa mission d'accompagnement des enjeux de montée en compétences dans les domaines banque, assurances et activités spécialisées et s'ouvre désormais à des publics externes. Première université d'entreprise du secteur bancaire à avoir internalisé une politique de formation certifiante / diplômante, l'IFCAM est habilité par l'Etat en tant qu'organisme certificateur à délivrer des certifications professionnelles reconnues sur l'ensemble du territoire national car inscrites au RNCP (Répertoire National des Compétences professionnelles) et au Répertoire des compétences transverses, en formation continue comme en alternance.

Se former avec un parcours reconnu par l'Etat

L'obtention de la certification, une option mais pas une obligation.
Elle dépend de vos enjeux de montée en compétence

CAS N°1

« Je souhaite maîtriser les fondamentaux du métier ET obtenir une certification professionnelle reconnue sur le marché »

Je m'inscris sur la totalité du parcours

- Logique de professionnalisation
- Evaluations des savoirs et savoir-faire
- Obtention d'un certificat reconnu par l'Etat (répertoire des compétences)
- Financement possible (CPF)

CERTIFICATION

CAS N°2

« Je désire monter en compétences progressivement en profitant de mes droits acquis sur mon CPF »

Je m'inscris aux blocs de compétences qui répondent à mes besoins

- Logique de professionnalisation
- Evaluations des savoirs / savoir-faire
- Prise en compte des blocs suivis pour obtention ultérieure du certificat
- Financement possible (CPF)
- ! Nécessité de suivre tous les blocs et réussir les évaluations en 3 ans pour obtenir le diplôme

POSSIBILITÉ DE CERTIFICATION

sans obligation

CAS N°3

« Expérimenté, je viens actualiser mes connaissances, sans intention de m'engager dans un parcours long et diplômant »

Je m'inscris à la carte à 1 ou 2 UE ciblées

- Logique de professionnalisation
- Evaluations des savoirs / savoirs faire
- ! Pas de financements (CPF) en dehors du plan de formation. Nécessité de suivre tous les blocs et réussir les évaluations en 3 ans pour obtenir le diplôme

ATTESTATION FORMATION

POSSIBILITÉ DE CERTIFICATION

sans obligation

SOMMAIRE

LE DIPLOME EN BREF	6
LES CHIFFRES CLÉS	7
STRUCTURATION ET MODALITES D'EVALUATION	8
LES BLOCS.....	9
BLOC 1 Maîtriser l'environnement des professionnels	10
BLOC 2 Analyser la situation des professionnels	11
BLOC 3 Accompagner les projets des professionnels	12
BLOC 4 Développer la relation commerciale avec un professionnel	13
PASSAGE DE LA CERTIFICATION	14
TOUTES NOS OFFRES	15
CARTOGRAPHIE DES OFFRES	16
LA DIFFERENCE IFCAM	17

**ENSEMBLE
FORMONS NOTRE AVENIR**





CONSEILLER CLIENTÈLE DES PROFESSIONNELS

APRES UNE PREMIERE EXPERIENCE REUSSIE DE CONSEIL AUPRES DE LA CLIENTELE DES PARTICULIERS, JE SOUHAITE EVOLUER VERS LE MARCHÉ SPECIALISE DES PROFESSIONNELS

OBJECTIFS

Acquérir et maîtriser les fondamentaux du métier de conseiller clientèle sur le marché des Professionnels

MÉTIER VISÉ

- Conseiller en charge de la clientèle des Professionnels

PUBLIC CIBLE

- Collaborateur avec une première expérience (3 ans) de conseiller sur le marché des particuliers et/ou titulaire du Conseiller gestionnaire bancassurance clientèle des particuliers souhaitant évoluer vers des réseaux spécialisés
- Formation initiale requise : diplôme bac + 2 minimum

PRE-REQUIS

Être titulaire d'un diplôme niveau 5 RNCP (Bac+2)

Dans le cadre d'une formation continue, si ces prérequis ne sont pas respectés, vous pouvez saisir la commission des inscriptions via le pôle programmes - diplomant@ca-ifcam.fr

DURÉE DU PARCOURS

150 h étalées sur 1 an pour le parcours diplômant complet .
Le parcours est structuré en 4 blocs de compétences totalisant 11 jours de cours collectifs (présentiels ou classes virtuelles)

NIVEAU DE SORTIE

Titre RNCP niveau 6 (équivalent Bac +3/+4)

LA CERTIFICATION

Intitulé : Conseiller clientèle des professionnels

Code RNCP : 35965

Certificateur : IFCAM

Formation reconnue depuis le 15/10/2021 pour une durée de 3 ans (échéance le 15/10/2024)

LES + DU PARCOURS

- Dispositif mix formation alliant travail personnel à distance (e-learning, exercices pratiques, quizz de connaissances : environ 35% de la durée de la formation) et formations en présentiel (65% du temps)
- Contenus : 1 bloc de savoirs (l'environnement économique, juridique et fiscal des professionnels) ; 2 blocs de savoir-faire (Diagnostic financier et techniques de financement) : 1 bloc de savoir-être (posture commerciale et approche globale du client)
- Déploiement au choix en inter dans les locaux de l'IFCAM (Paris et Montrouge) ou en régions
- Le bloc 4 sert aussi de préparation à la soutenance d'un cas client pour l'épreuve de synthèse finale
- Certification accessible partiellement ou totalement via le dispositif VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)

ET APRÈS...

Les compétences acquises sur ce parcours permettront à l'apprenant de poursuivre vers les parcours de formation suivants :

- Mastère Conseiller en gestion patrimoniale
- Master spécialisé Chargé d'affaires entreprise Expert



CONSEILLER CLIENTÈLE DES PROFESSIONNELS

LES CHIFFRES CLÉS

ANNÉE D'OBTENTION	2017	2018	2019
NOMBRE D'INSCRITS	150	307	288
NOMBRE DE PRÉSENTS À L'EXAMEN	147	291	278
TAUX DE PRÉSENTATION À L'EXAMEN (EN %)	98%	95%	96%
NOMBRE DE CERTIFIÉS	130	246	223
TAUX DE REUSSITE	88%	84%	80%
TAUX D'INSERTION GLOBAL À 6 MOIS (EN %)	95%	98%	100%
TAUX D'INSERTION DANS LE MÉTIER VISÉ À 6 MOIS (EN %)	82%	80%	89%
TAUX D'INSERTION DANS LE MÉTIER VISÉ À 2 ANS (EN %)	84%	81%	91%
NOMBRE DE CERTIFIÉS À LA SUITE D'UN PARCOURS VAE	2	2	3

CLIQUEZ-ICI



STRUCTURATION ET MODALITES D'EVALUATION

4 BLOCS AVEC 7 MODULES

BLOC DE COMPETENCES	LIBELLE ET REF	LE CONTRÔLE CONTINU EN LIGNE			EXAMEN DE BLOC	ORAL DE SYNTHESE
		DEVOIRS	QUIZ	FINAL		
BLOC 1 Maîtriser l'environnement des professionnels <small>CLIQUEZ-ICI</small>	Environnement juridique, fiscal et social des professionnels REF 8111	OUI	-	-	OUI	OUI 1h30 épreuve de synthèse
BLOC 2 Analyser la situation des professionnels <small>CLIQUEZ-ICI</small>	Diagnostic financier des professionnels REF 8921	OUI	OUI	-	OUI	
BLOC 3 Accompagner les projets des professionnels <small>CLIQUEZ-ICI</small>	Techniques de financement des pros REF 8932	OUI	OUI	-	OUI	
	La collecte et la retraite REF 8931	OUI	-	-	-	
BLOC 4 Développer la relation commerciale avec un professionnel <small>CLIQUEZ-ICI</small>	Entretien commercial autour de la liasse fiscale du Professionnel REF 8152	-	-	OUI	-	
	Techniques de négociation avec un Professionnel REF 8942	-	-	OUI	-	
	Démarche méthodologique sur le marché des Professionnels REF 8943	-	-	OUI	-	

Le contrôle continu et les examens de blocs comptent pour 60 % de la note finale du diplôme
L'oral de synthèse compte pour 40 % dans la note finale du diplôme

BLOC 1

MAÎTRISER L'ENVIRONNEMENT DES PROFESSIONNELS

DUREE TOTALE 31h30 DONT EXAMEN DE BLOC 4h ET WEBINARS 2H30

Environnement juridique, fiscal et social des professionnels REF 8911 - 27h30

Objectifs

- Analyser les formes juridiques et les actes courants
- Vérifier un état des créances et prendre les mesures juridiques adaptées
- Adapter les clauses d'un contrat en prenant en compte la responsabilité du banquier
- Faire le lien entre le choix de la structure et le régime d'imposition et l'aspect social
- Identifier les régimes d'imposition et les obligations déclaratives

Format

UE médiatisée + 1 face à face pédagogique

Durée

- 11h en distanciel
- 14h cours
- 2h30 webinars

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.

BLOC 2

ANALYSER LA SITUATION DES PROFESSIONNELS

DUREE TOTALE 40h30 DONT EXAMEN DE BLOC 4h ET WEBINARS 2h30

Diagnostic financier des professionnels REF 8921 - 36h30

Objectifs

- Acquérir et mettre en pratique les principes de base de la comptabilité et de l'analyse financière
- Analyser l'activité et la rentabilité passée et future d'une entreprise
- Evaluer les risques financiers du banquier en tenant compte des contraintes imposées par les Caisses régionales
- Rédiger un avis argumenté sur les demandes de financement moyen long terme et court terme de l'entreprise

Format

UE médiatisée + 1 face à face pédagogique

Durée

- 20h distanciel
- 14h cours
- 2h30 webinars

La pédagogie s'appuie sur :
-un module e-learning à disposition sur la plateforme
-un face-à-face pédagogique en présentiel ou distanciel avec des cas pratiques, travaux en sous-groupes et en individuel.

BLOC 3

ACCOMPAGNER LES PROJETS DES PROFESSIONNELS

DUREE TOTALE 38h30 DONT EXAMEN DE BLOC 4h ET WEBINARS 2h30

Collecte, retraite et assurances des professionnels REF 8931 - 3h

Objectifs

- Mesurer les attentes des clients en matière d'épargne pour optimiser leur trésorerie, préparer leur retraite ou réaliser un projet
- Appliquer les fondamentaux techniques
- Mener une démarche commerciale proactive

Format

E-learning

Durée

- 3h en distanciel

La pédagogie s'appuie sur : Un module e-learning à disposition sur la plateforme

Modalité d'évaluation : Contrôle continu (questionnaire)

Techniques de financement des professionnels REF 8932 - 31h30

Objectifs

- Identifier les besoins de cette clientèle : crédit d'investissement et/ou crédit d'exploitation
- Choisir et argumenter des solutions adaptées
- Acquérir une méthodologie d'instruction des dossiers de crédit
- Argumenter le dossier d'un client face à une instance décisionnaire
- Maîtriser les techniques annexes aux crédits : assurance, garanties

Format

UE médiatisée + 1 face à face pédagogique

Durée

- 15h en distanciel
- 14h cours
- 2h30 webinars

La pédagogie s'appuie sur : un module e-learning à disposition sur la plateforme + un face-à-face pédagogique en présentiel ou en distanciel avec des cas pratiques, travaux en sous-groupes et en individuel.

BLOC 4

DÉVELOPPER LA RELATION COMMERCIALE AVEC UN PROFESSIONNEL

DUREE TOTALE 38h PAS D'EXAMEN DE BLOC

Entretien commerciale autour de la liasse fiscale du professionnel REF 8941 - 15h

Objectifs

- Mener un entretien commercial autour de la liasse fiscale

Format

1 Face à face pédagogique

Durée

- 14h cours
- 1h quiz final

La pédagogie s'appuie sur : l'implication personnelle des participants et leur participation active lors de la formation (confrontations d'expériences) et des travaux en sous-groupes, des exemples concrets issus de la réalité, des cas pratiques synthétiques. L'utilisation du décodeur de la liasse fiscale.

Techniques de négociation avec un professionnel REF 8942 - 8h

Objectifs

- Les techniques de négociation

Format

1 Face à face pédagogique

Durée

- 7h cours
- 1h quiz final

La pédagogie s'appuie sur des nombreuses mises en situation spécifiquement adaptées au contexte pro bancaire, une animation très interactive, des fiches mémo pratiques pour renforcer la pérennité de la formation

Méthodologie de traitement des projets clients professionnels REF 8943 - 15h

Objectifs

- Méthodologie de traitement des projets clients

Format

1 Face à face pédagogique

Durée

- 14h cours
- 1h quiz final

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.



SYNTHESE FINALE

Oral devant un jury d'évaluation en 3 étapes :

1. Tirage au sort d'un cas client
2. Préparation du cas (40 min)
3. Entretien devant le jury (40 min)
 - présentation du cas
 - questions / réponses(sur le cas et questions plus larges)

PASSAGE DE LA CERTIFICATION

CONDITIONS À REMPLIR POUR LE NIVEAU FONDAMENTAUX (NIVEAU 6 RNCP)

Assiduité aux cours collectifs

Présence obligatoire aux cours présentiels et classes virtuelles et réalisation des évaluations intermédiaires (contrôle continu)

+

Note finale de bloc

Moyenne globale pour chaque bloc supérieure ou égale à 8/20 (évaluations + examen de bloc)

A noter : En cas d'échec, l'apprenant devra repasser les éléments en échec c'est-à-dire le contrôle continu et/ou l'examen de bloc complet.

+

Note à l'oral de synthèse

Note supérieure ou égale à 10/20

A noter en cas de note à la synthèse comprise entre 8 et 9, une note globale finale de 12/20 est exigée pour obtenir la certification

A noter en cas de note à l'oral de synthèse strictement inférieure à 8/20, obligation de repasser l'oral de synthèse à la session suivante pour obtenir la certification

+

Note globale finale

Note supérieure ou égale à 10 /20

(sachant que la moyenne finale des blocs compte pour 60% et celle de l'oral de synthèse pour 40%).


=

**OBTENTION DE LA
CERTIFICATION**

NOS OFFRES DIPLÔMANTES CERTIFIANTES


**Bachelor
Conseiller clientèle
Particuliers**
Existe en version
alternance



 * 480 candidats à la
synthèse / Nombre de
diplômés après jury : 372
/ 31 absents
83% taux de réussite


**Mastère
Conseiller clientèle
Professionnels**




 * 462 candidats à la
synthèse / Nombre de
diplômés après jury : 340
/ 43 absents
81% taux de réussite

**Mastère
Conseiller clientèle
Agriculteurs**




 * 71 candidats à la
synthèse / Nombre de
diplômés après jury : 58
/ 7 absents
91% taux de réussite

**Master spécialisé
Chargé d'affaires
Agri-Manager**

 * 25 candidats à la
synthèse / Nombre de
diplômés après jury : 25
/ 0 absent
100% taux de réussite


**Mastère
Conseiller en
gestion
patrimoniale**



 * 42 candidats à la
synthèse / Nombre de
diplômés après jury : 37
/ 0 absent
88% taux de réussite


**Master spécialisé
Expert en gestion
patrimoniale**




 * 39 candidats à la
synthèse / Nombre de
diplômés après jury : 33
/ 1 absent
87% taux de réussite

**Ingénieur
patrimonial du
chef d'entreprise**

**Master spécialisé
Chargé d'affaires
entreprises
Option ETI ou PME**

 * 42 candidats à la
synthèse / Nombre de
diplômés après jury : 39
/ 0 absent
93% taux de réussite


**Expert Prévention
assurances**


 * 12 candidats à la
synthèse / Nombre de
diplômés après jury : 12
/ 0 absent
100% taux de réussite

**ITB - Parcours
Groupe Crédit
Agricole**

**Dispositif de
Validation des
Acquis de
l'expérience - VAE**



 **12 candidats ont déposé
et présenté devant le jury
leur dossier VAE / 0 absent /
**92% ont obtenu une VAE to-
tale et 8% une VAE partielle**

 Résultat après jury national sur les différents marchés
* Données 2024
** Données 2023

Pour toute information contactez nous
diplomant@ca-ifcam.fr
ifcam_cpf@ca-ifcam.fr

CARTOGRAPHIE DES OFFRES



FONDAMENTAUX

S'intégrer / Acquérir le socle de professionnalisme (prérequis : expérience < 3 ans, Bac + 2)



PERFECTIONNEMENT

Préparer une évolution / approfondir et actualiser ses connaissances (prérequis : entre 3 et 5 ans d'expérience)



EXPERTISE

Se spécialiser (prérequis : 3 à 5 ans d'expérience et formation initiale Bac + 3 / 4)

PARTICULIERS

Bachelor Conseiller clientèle Particuliers

Niveau 6 RNCP, accessible en VAE



PROFESSIONNELS

Mastère Conseiller clientèle des professionnels

Niveau 6 RNCP, accessible en VAE



AGRICULTEURS

Mastère Conseiller clientèle Agriculteurs

Niveau 6 RNCP, accessible en VAE



PATRIMONIAL

Mastère Conseiller en gestion patrimoniale

Niveau 6 RNCP, accessible par la VAE



ENTREPRISES

Master spécialisé Expert en gestion patrimoniale

Niveau 7 RNCP, accessible par la VAE



Master spécialisé Chargé d'affaires Agri-Manager

Expert prévention assurances

Ingénieur patrimonial du chef d'entreprise

Enregistrement en cours au Répertoire Spécifique

Master spécialisé Chargé d'affaires entreprise ETI - PME



Parcours Groupe Crédit Agricole

ITB Parcours Groupe Crédit Agricole

Niveau 7 RNCP, accessible en VAE via CFPB



ELIGIBLE AU CPF



ENREGISTREMENT RNCP EN COURS D'INSTRUCTION

LA DIFFERENCE IFCAM

DES FORM'ACTEURS DU GROUPE

L'IFCAM, Université du Groupe Crédit Agricole, s'appuie depuis son origine sur des collaborateurs du Groupe pour concevoir et animer des dispositifs de formation. Ces formateurs transmettent leur expertise, leur expérience et contribuent à diffuser les bonnes pratiques et les valeurs du Groupe.

DES INNOVATIONS PEDAGOGIQUES

En tant qu'Université d'un groupe Bancaire, l'IFCAM est interpellé par l'évolution profonde et rapide des métiers. Ses innovations ont pour vocation d'être au service de la raison d'être du groupe Crédit Agricole.

COMPLÉTER LES COMPÉTENCES DES COLLABORATEURS, DECouvrez NOTRE OFFRE EFFICACITE PRO



**RETROUVEZ L'OFFRE COMPLETE SUR NOTRE SITE
POUR TOUTE INFORMATION CONTACTEZ-NOUS**

Les interlocuteurs privilégiés

Emmanuel Tine, emmanuel.tine@ca-ifcam.fr

Offre / Partenariats / Commercialisation / pré-inscriptions
Certification (RNCP / Inventaire / VAE) / Ingénierie financière / CPF

Vanessa FY, vanessa.fy@ca-ifcam.fr

Coordination du déploiement :
Calendrier pédagogique, planification des sessions, évaluations, examens, jurys

POUR TOUTES QUESTIONS SUR LE HANDICAP

Une boîte mail dédiée pour les apprenants et les services formation
adaptation@ca-ifcam.fr
Évaluation du besoin d'aménagement possible dans le parcours de formation

