

**CONSEIL D'ADMINISTRATION  
DU GRAND ETABLISSEMENT  
UNIVERSITE CÔTE D'AZUR**

**SEANCE DU 14 MARS 2025**

**DELIBERATION N° 2025-020**

**Objet : Demande d'accréditation « hors vague » de la Licence Professionnelle « Assurance, Banque, Finance ».**

**LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU GRAND ETABLISSEMENT UNIVERSITE CÔTE D'AZUR**

- Vu** Code de l'éducation et notamment ses articles R. 811-10 et suivants ;
- Vu** le décret n°2019-785 du 25 juillet 2019 portant création d'Université Côte d'Azur et approbation de ses statuts et notamment son article 44, modifié ;
- Vu** le règlement intérieur d'Université Côte d'Azur ;
- Vu** la délibération n°2024-001 du 9 janvier 2024 du Conseil d'Administration d'Université Côte d'Azur portant élection de M. Jeanick BRISSWALTER en qualité de Président d'Université Côte d'Azur ;
- Vu** l'arrêté n°116-2024 du 23 janvier 2024 portant délégation de signature du Président d'Université Côte d'Azur à M. Stéphane AZOULAY, Vice-président du Conseil d'Administration et des Moyens d'Université Côte d'Azur ;
- Vu** la proposition du Conseil Académique d'Université Côte d'Azur en date du 6 mars 2025 ;
- Vu** la proposition du Comité Social d'Administration d'Etablissement en date du 25 février 2025 ;
- Vu** l'ensemble des pièces transmises aux membres ;

**Entendu** l'exposé de M. Pascal CREMOUX, Directeur des Etudes et de la Formation ;

**Approuve** la demande d'accréditation « hors vague » de la Licence Professionnelle « Assurance, Banque, Finance » portée par l'IUT, comme annexée à la présente délibération.

**Cette délibération est adoptée à l'unanimité des voix.**

Membres en exercice : 38

Quorum : 19

Membres présents et représentés : **35**

Fait à Nice, le 14 mars 2025

CLASSEE AU REGISTRE DES ACTES SOUS LA REFERENCE : **2025-020**  
TRANSMISE AU RECTEUR, CHANCELIER DES UNIVERSITES LE : 21 mars 2025  
PUBLIEE SUR LE SITE INTERNET D'UNIVERSITE COTE D'AZUR LE : 21 mars 2025

MODALITES DE RECOURS CONTRE LA PRESENTE DELIBERATION :  
*En application de l'article R. 421-1 du code de justice administrative, le Tribunal administratif peut être saisi par voie de recours formé contre la présente délibération, et ce dans les deux mois à partir du jour de sa publication et de sa transmission au Recteur, en cas de délibération à caractère réglementaire.*

**Instructions concernant les demandes d'accréditation « hors vague »  
Diplôme national de DEUST, licence générale et professionnelle, licence professionnelle « bachelor  
universitaire de technologie » (LP BUT) et master**

En dehors de sa campagne d'évaluation, un établissement peut demander à être accrédité pour délivrer un diplôme national (DEUST, licence, licence professionnelle, LP-BUT ou master). Pour ce faire, il adressera au département Qualité et reconnaissance des diplômes les informations suivantes dans un même fichier :

1. Note Stratégique (*co-signée en cas de co-accréditation*) comportant les éléments suivants :
  - Justification du projet (lien avec la stratégie de formation de l'établissement, le COMP, évolution du secteur, de la profession, des métiers en tension ou d'avenir, évolution de la réglementation, secteur émergent scientifiquement...)
  - Modèle économique attaché à cette création vis-à-vis du contexte global (quelles transformations, fermetures etc. sont envisagées dans l'ensemble de l'offre de formation et à quelle échéance ?)
  - Positionnement de la formation dans l'offre de l'établissement, du site, et le cas échéant aux niveaux régional et national, en indiquant les formations similaires
  - Relations avec le milieu socioprofessionnel, entreprises partenaires, tissu industriel ; pour les licences professionnelles préciser les accords passés au sein d'un secteur d'activités, avec les branches professionnelles et/ou les entreprises ou autres organismes d'employeurs potentiels des diplômés
  - Objectifs en matière de flux pour la prochaine période (filières et bassin de recrutement, flux attendus)
2. Description de la formation
3. Présentation de l'équipe pédagogique
4. Partenariats

 Cas particulier des déclarations d'ouverture ou de fermeture hors vague d'un parcours dans une spécialité de LP BUT existante. Dans cette situation il est seulement nécessaire de transmettre l'annexe de ce formulaire.

**Attention**, en raison notamment de l'inscription dans Parcoursup et Monmaster, les demandes de création doivent être fournies au plus tard, pour le **30 septembre** de l'année précédant l'année visée par la demande d'accréditation (demande au 30 septembre 2024 pour la rentrée 2025).

**Il appartient aux établissements de prévoir, pour les opérations envisagées, les garanties nécessaires à la soutenabilité du projet et de les préciser dans leur demande.**

**Établissement : IUT NICE COTE D'AZUR – Département Techniques de Commercialisation**  
**( x ) LICENCE PROFESSIONNELLE ( ) MASTER**  
**UAI : 0060914L**

**Intitulé de la mention / Spécialité : Licence Professionnelle Assurance Banque Finance**

~~( ) Restructuration~~ ( ) Création : **Réouverture**

**Domaine (ALL, DEG, SHS ou STS) : Droit,  
Sciences Politiques, Economie, Gestion  
(DSPEG)**

### **1. Note stratégique (2 pages maximum)**

En 2003, le Département Techniques de Commercialisation de l'IUT de l'Université de Nice (campus de Fabron) a créé une Licence Professionnelle Assurance Banque Finance qui a succédé au Diplôme de Techniques Approfondies (DTA) Banque. Le secteur bancaire a en effet toujours été une spécificité forte de ce département de l'IUT en ce qu'il s'inscrit pleinement dans sa dimension pédagogique technico-commerciale.

Pendant près de 20 ans, cette formation a répondu avec succès à une demande soutenue des candidats, des centres de formations – dont nos partenaires historiques le DIFCAM (Crédit Agricole) et Formaposte (la Banque Postale) – et des entreprises du secteur. Elle a compté jusqu'à 3 groupes, avec près de 50 étudiants la dernière année (2022-2023), le tout avec des taux de réussite avoisinant les 100 %.

Dans le cadre du passage du DUT (en 2 ans) au BUT (en 3 ans), le Département Techniques de Commercialisation a transformé cette licence professionnelle en troisième année de BUT (parcours Business Développement et Management de la Relation Client, orientation Assurance Banque Finance). Cependant, le caractère bien plus généraliste du BUT 3 par rapport à la LP a réduit considérablement le nombre d'étudiants candidats, et par conséquent le nombre de partenaires professionnels tant en banque qu'en assurance.

L'absence de visibilité et de lisibilité de ce diplôme nous conduit aujourd'hui à dresser un premier bilan très mitigé. Nos partenaires, qui étaient pourtant jusque-là très satisfaits de la LP, n'ont pas trouvé cette nouvelle formation adaptée à leurs besoins pour différentes raisons.

Pour commencer, le parcours dans lequel elle s'insère est beaucoup moins spécifique que ne l'était la LP.

En outre, et c'est un point important, le code diplôme du BUT 3 n'étant pas directement associé au secteur de la finance, cela fait obstacle à l'obtention des accréditations professionnelles nécessaires à l'exercice de certains emplois dans le secteur de la banque ; ce qui explique que les entreprises du secteur ne l'aient pas intégré dans leur recrutement.

Enfin, les entreprises sont moins enclines à accueillir des étudiants de BUT que de LP car elles souhaitent former des alternants pour les embaucher ; or, le BUT s'inscrit davantage que la LP dans une logique de poursuite d'études et les diplômés de BUT sont plus réticents à rejoindre le milieu professionnel.

Il découle de ce qui précède que le nombre de candidatures et d'inscriptions a considérablement baissé depuis le lancement du BUT :

- . En 2020 : 191 candidatures en LP, soit un taux de pression de 6,8 %,
- . En 2021 : 242 candidatures en LP, soit un taux de pression de 8,6 %,

- . En 2022, dernière année de LP : 137 candidatures, soit un taux de pression de 4,9 %. Cette baisse s'explique par un manque de communication de notre part, du fait de l'incertitude dans laquelle nous étions quant au maintien ou non de ce diplôme dans notre offre de formation.
- . En 2023, année d'ouverture du parcours de BUT 3 Business Développement et Management de la Relation Client, orientation Assurance, Banque, Finance : 41 candidatures, ce qui a réduit le taux de pression à 1.7 %.
- . Pour la rentrée 2024 : 40 candidatures. La rentrée vient de s'effectuer avec une dizaine d'étudiants, le responsable de formation ayant fait le choix de ne pas sacrifier la qualité du recrutement.

Au-delà de cette réflexion relative à notre propre expérience et aux enseignements à en retirer, nous nous avons pu constater que la plupart des IUT en France n'ont pas transformé leur Licence Assurance Banque Finance en parcours de BUT 3 mais l'ont conservée « suspendue » et n'ont donc pas connu les mêmes désillusions que nous, à une époque où les besoins de recrutement dans le secteur de la banque et de l'assurance restent importants.

Aujourd'hui, nous demandons donc la réouverture d'une Licence Professionnelle Assurance Banque Finance, avec l'objectif de revenir rapidement à un bien meilleur niveau de candidatures et d'inscriptions.

Cette demande du département Techniques de Commercialisation s'inscrit dans la volonté de répondre aussi bien aux exigences de ses partenaires professionnels qu'aux attentes des étudiants en termes de perspectives professionnelles.

L'expérience et la reconnaissance de notre Département sur cette filière, le maintien de relations fortes avec nos partenaires régionaux, et la qualité des enseignements orientés clairement vers les métiers de la Banque et de l'Assurance nous permettront d'assurer la réussite de cette nouvelle version de la Licence professionnelle ABF.

Bien entendu, **cette réouverture s'effectuera à moyens constants**, avec la fermeture du groupe de BUT 3 Business Développement et Management de la Relation Client, orientation Assurance Banque Finance, et avec un volume horaire de formation maintenu (alors qu'il était de 500 heures en LP jusqu'à juin 2023).

Pour rappel, l'objectif de la Licence Professionnelle ABF est de former des conseillers gestionnaires de clientèle de particuliers qui soient polyvalents, aussi bien dans les métiers de la banque que dans les métiers de l'assurance.

La polyvalence fait référence à la diversité des opérations traitées et doit permettre de répondre à tous les besoins exprimés par le client particulier dans un établissement financier. Le conseiller de clientèle de particuliers gère un portefeuille de clients, l'élargit et le fidélise. Il assure le suivi des comptes, analyse le patrimoine de ses clients, effectue des bilans personnalisés et propose des solutions adaptées à chaque profil. Il effectue notamment des simulations pour les aider à choisir le meilleur placement, ou les assiste dans la formulation d'une demande de crédit.

Le potentiel évolutif concerne l'aptitude à exercer, à terme, des responsabilités d'encadrement.

Les compétences visées sont diverses et répondent à ces attentes :

- Des compétences disciplinaires : droit, économie, gestion, marketing
- Des compétences techniques liées à la pratique bancaire et assurantielle : épargne, crédits, moyens de paiement, produits d'assurance et de prévoyance,
- Des compétences commerciales et relationnelles : approche globale, négociation, accueil
- Des compétences managériales

*In extenso*, ces compétences s'exercent déjà dans les métiers suivants :

- Conseiller – gestionnaire de la clientèle de particuliers
- Chargé de clientèle sur le marché des particuliers (banque)
- Commercial dans un établissement financier
- Conseiller en assurance

Les codes des fiches ROME les plus proches sont :

- C1203 (Relation clients banque/finance)
- C1205 (Conseil en gestion de patrimoine financier)
- C1206 (Gestion de clientèle bancaire)
- C1301 (*Front office* marchés financiers)

## **2. Description de la formation**

**Intitulés des parcours de formation :**

**Organisation de la formation :**

*Schéma général, portails, mutualisation des parcours, articulation des différentes années, socle commun etc.*

La durée de la formation sera d'une année, de septembre à septembre. Durant leur formation, les apprentis alterneront entre séquences en entreprise et séquences à l'IUT. Le processus de formation par alternance implique, de ce fait, la transmission des pratiques professionnelles par le travail. Les alternants acquièrent ainsi une expérience professionnelle tout en suivant leur formation. Le rythme de l'alternance est la plupart du temps de 1 à 2 semaines de cours à l'IUT et de 1 à 2 semaines en entreprise.

**Modalités d'enseignement :**

*Préciser si la formation est faite en apprentissage, en contrat de professionnalisation; si des modalités de formation à distance sont prévues etc.)*

La formation sera habilitée en apprentissage par la région et le CFA Formasup Méditerranée, organisée en rythme d'alternance et accueillant une majorité de contrats d'apprentissage mais aussi des contrats de professionnalisation et des auditeurs relevant de la formation continue. Deux autres CFA du secteur bancaire sont également partenaires de cette formation : le DIFCAM (organisme de formation du Crédit Agricole) et Formaposte (organisme de formation de La Poste).

**Volume horaire de la formation :**

*On indiquera aussi le cas échéant la part d'enseignement en langues étrangères*

Le volume horaire est de 400 h, dispensées en présentiel sous forme de cours magistraux et de travaux dirigés, dont 30h de langue anglaise.

**Lieux de la formation :**

Opéré par l'IUT Nice Côte d'Azur d'Université Côte d'Azur, Département TC (Techniques de commercialisation), 41 bd Napoléon III - 06200 Nice.

**Moyens techniques et locaux :**

Le Département TC Nice mettra à la disposition de cette formation ses salles de cours, ses équipements bureautiques et l'ensemble de ses ressources, techniques bien sûr mais également humaines (secrétariat, équipe pédagogique).

**Liens avec la recherche :**

*Préciser le nom et les caractéristiques de l'unité de recherche (ou des unités) à laquelle la formation est adossée (à décliner, le cas échéant, par parcours).*

La majorité des enseignants de la formation sont des enseignants-chercheurs appartenant aux laboratoires de l'Université. Ils opèrent en sciences de gestion, en droit privé, en sciences économiques et en information-communication. La recherche est omniprésente dans leurs enseignements et permet d'assurer la transmission des connaissances et des savoirs théoriques nécessaires, et d'apporter aux étudiants des cas concrets d'études. Les thématiques développées par les enseignants-chercheurs bénéficient directement aux étudiants. Les laboratoires d'accueil sont : le GRM (EA 4711), le GREDEG (UMR 7321) et le Sic.Lab Méditerranée.

La co-direction de cette formation sera assurée par un maître de conférences en droit privé en poste dans le Département TC, en binôme avec un professionnel expérimenté de la banque. Ce dernier, qui est également contractuel dans le département TC, a dirigé la LP ABF pendant plusieurs années, et dirige actuellement le parcours du BUT 3 BDMRC orientation Assurance Banque Finance.

**Liens avec le monde socio-économique**

*Essentiellement pour les formations à insertion professionnelle directe, préciser la nature et le nom des partenaires socio-économiques de la formation*

Plusieurs professionnels de la région issus de la banque-assurance assurent des enseignements au sein du parcours BDMRC orientation ABF et certains d'entre eux enseignaient déjà dans la LP ABF. Ils participent activement au conseil de perfectionnement, recrutent des étudiants en contrat de professionnalisation et en contrat d'apprentissage.

Grâce à son expérience de 35 années dans le secteur bancaire, le co-directeur de la formation a en outre développé un large réseau professionnel qui favorise les opportunités d'embauches des étudiants.

**Origine des publics :**

*Pour les LP-BUT, étude sur le vivier de bacheliers technologiques en lien avec la spécialité (lycées, séries, effectifs)*

La LP ABF est accessible aux diplômés du BUT 2 (ou DUT) du tertiaire (TC, Info Com, GEA...). Elle est également ouverte aux diplômés de la licence 2 Économie et Gestion d'Université Côte d'Azur (ou d'autres Universités). La LP constitue une voie privilégiée pour les diplômés de BTS du tertiaire et pour les candidats relevant de la formation continue

**3. Présentation de l'équipe pédagogique**

**Potentiel enseignants-chercheurs et enseignants de l'établissement participant à la formation**

*Préciser s'il s'agit de PR, MCF ou PRAG ; Indiquer leur section CNU*

*Enseignants-chercheurs et enseignants du départements TC impliqués dans la formation :*

Amelle Guesmi, MCF en 01 et co-responsable de la formation  
Erol Galula, Contractuel en TC, et co-responsable de la formation  
Boualem ALIOUAT, PR en 06 et Directeur de l'IUT  
Samy Guesmi, MCF en 06  
Gregory Heem, MCF en 06  
Nassima Ghazi, Contractuelle en CDI dans le département TC et enseignant l'anglais  
Claudine Batazzi, PR en 71ème.

**Apport des représentants du monde socioprofessionnel participant à la formation**

*Préciser la part du volume horaire d'enseignement dédié à l'intervention de ces représentants*

50 % des enseignants, dont le co-responsable de la formation, sont issus du monde de la Banque et de l'assurance.

**Personnel de soutien à la formation et modalités d'organisation de ce soutien**

*Il s'agit du personnel non-enseignant qui vient en appui aux enseignants de la formation (ingénierie pédagogique, tutorat ...)*

Une secrétaire du département TC sera affectée spécialement à cette licence, et des techniciens en audio-visuel et en bureautique de l'IUT apporteront aux étudiants tout l'appui numérique nécessaire.

**Composition envisagée pour le Conseil de perfectionnement**

Sont systématiquement conviés au conseil de perfectionnement :  
- l'ensemble des membres de l'équipe pédagogique de la formation  
- les étudiants délégués  
- les tuteurs professionnels

- certains partenaires professionnels (directeur d'établissement bancaire par exemple)
- des représentants des différents CFA

#### **4. Partenariats**

**Co-accréditation ou partenariat avec un autre (d'autres) établissement d'enseignement supérieur public**

*Préciser si la formation doit être co-accréditée avec un ou des autres établissements d'enseignement supérieur ou s'il s'agit d'une simple convention de partenariat.*

Les partenaires de cette formation sont 3 CFA, dont 2 CFA de la profession (DIFCAM et FORMAPOSTE) liés à UniCA par une convention de partenariat.

**Internationalisation des formations**

*Préciser les accords particuliers qui s'attachent à cette formation (Erasmus Mundus ou autre accord européen ou international, stage obligatoire à l'étranger, double diplôme, enseignement de langues, Alliances européennes etc).*

**Conventionnement avec une institution privée française**

*Préciser l'apport de l'établissement à la formation et nommer l'institution (joindre la convention).*

#### **CONSULTATION DES INSTANCES UNIVERSITAIRES**

**Si ouverture de spécialité de LP-BUT :**

- CONSEIL DE L'IUT (avis et date) :

**UNIVERSITE/ETABLISSEMENT :**

- COMMISSION DE LA FORMATION ET DE LA VIE UNIVERSITAIRE DU CONSEIL ACADÉMIQUE OU INSTANCE EN TENANT LIEU (**avis et date**) :
- CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ETABLISSEMENT (**avis et date**) :

**PRÉSIDENT/DIRECTEUR DE L'ETABLISSEMENT (date et signature) :**

**PRÉSIDENT/DIRECTEUR DE(S) L'ETABLISSEMENT(S) CO-ACCREDITÉS (le cas échéant, signature) :**

**ANNEXE - DECLARATION D'OUVERTURE OU DE FERMETURE HORS VAGUE D'UN PARCOURS DANS UNE SPECIALITE DE LP BUT EXISTANTE**

**Établissement :**

**IUT de rattachement :**

**Code UAI de l'IUT :**

**Adresse :**

**Spécialité de LP BUT concernée par la demande (intitulé de la formation) :**

Ouverture d'un parcours

Fermeture d'un parcours

**Code formation sur Parcoursup de la LP BUT**

(uniquement pour les spécialités comportant des parcours type 1 ou 2)<sup>1</sup> :

**Année d'ouverture de la LP BUT :**

**Parcours existant(s) :**

**Demande d'ouverture du parcours** (*intitulé du parcours*) :

**Demande de fermeture du parcours** (*intitulé du parcours et code de la formation sur parcoursup*) :

**Adresse du site d'implantation du parcours** (*si différent du site de la spécialité*) :

**Nombre de groupes :**

**Formation initiale ou en alternance :**

**CONSULTATION DES INSTANCES UNIVERSITAIRES**

1 – IUT DE ...

- CONSEIL DE L'IUT (**avis et date**) :

2 – UNIVERSITE DE ...

- COMMISSION DE LA FORMATION ET DE LA VIE UNIVERSITAIRE DU CONSEIL ACADEMIQUE ou INSTANCE EN TENANT LIEU (**avis et date**) :
- CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'UNIVERSITÉ (**avis et date**) :
- PRÉSIDENT DE L'UNIVERSITÉ (**date et signature**)

---

<sup>1</sup> Les parcours « type 3 » feront l'objet d'une création d'une nouvelle formation sur Parcoursup

## Licence Professionnelle Assurance Banque Finance

RESSOURCES		Heures Etudiant
UE 1 ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE		70
Environnement bancaire		15
Gestion financière et gestion des risques		15
Droit bancaire et des assurances		20
Système monétaire et financier & marchés de capitaux		20
UE 2 MARKETING ET STRATÉGIE BANCAIRE		45
Marketing bancaire		15
Stratégie bancaire		15
Démarche Qualité et Satisfaction Client		15
UE 3 NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT		70
Accueil et relation client en agence / Gestion du stress et des incivilités		15
Gestion et développement du portefeuille client		15
Pratique de l'approche globale		15
Approche bancaire de la négociation		25
UE 4 OFFRES ET SERVICES BANQUE ET ASSURANCE		110
Compte de dépôt, moyens de paiement et services bancaires		25
Caractéristiques et commercialisation des produits d'épargne		30
Caractéristiques et commercialisation des produits d'assurance		30

HTD	HCM	TOTAL
54	16	78
12	3	16,5
12	3	16,5
15	5	22,5
15	5	22,5
36	9	49,5
12	3	16,5
12	3	16,5
12	3	16,5
70	0	70
15	0	15
15	0	15
15	0	15
25	0	25
110	0	110
25	0	25
30	0	30
30	0	30

Les crédits aux particuliers	25				25	0	25
UE 5 OUTILS D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION	70				67	3	71,5
Anglais bancaire et financier	30				30	0	30
Digitalisation dans le secteur Banque et Assurance	15				15	0	15
Management des Ressources Humaines	15				12	3	16,5
Méthodologie mémoire et projet tutoré	10				10	0	10
UE 6 APPROCHE DE LA CLIENTÈLE PATRIMONIALE	35				35	0	35
Approche patrimoniale et transmissions	15				15	0	15
VMP et techniques boursières	20				20	0	20
UE 7 PROJET TUTORÉ							
UE 8 MÉMOIRE ET STAGE EN ENTREPRISE							
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>				<b>372</b>	<b>28</b>	<b>414</b>

**Licence Professionnelle Assurance Banque Finance**

RESSOURCES	Heures Etudiants	COMPÉTENCES VISÉES	Coefficients			
			Marketing	Vente	Business Development	Gestion Relation Client
<b>UE 1 ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE</b>	70					
Environnement bancaire	15	Acteurs et organisation du système bancaire, L'entreprise Banque, Rôle de la Banque dans la société et l'économie, Les métiers de la Banque et de l'assurance Évolutions structurelles technologiques et financières dans la Banque et l'Assurance, produits et services bancaires	0.5	0.5	0.5	0.5
Gestion financière et gestion des risques	15	Bilan et compte de résultat des établissements financiers. Les éléments de profit dans la Banque et l'Assurance. Ratios de solvabilité, de rentabilité et de risque Les risques bancaires et la réglementation prudentielle				
Droit bancaire et des assurances	20	La réglementation bancaire, Le code monétaire et financier, La tutelle des établissements de crédit, La Conformité, Le secret bancaire, Les devoirs et obligations du banquier, la protection de la clientèle.	0.5		0.5	0.5
Système monétaire et financier & marchés de capitaux	20	Rôle des banques et des banques centrales, monnaie et taux d'intérêts, politique monétaire, les marchés financiers, le marché monétaire, le marché interbancaire.	0.5		0.5	
<b>UE 2 MARKETING ET STRATÉGIE BANCAIRE</b>	45					
Marketing bancaire	15	Principes généraux, La démarche marketing, Gestion de la Relation Client et CRM, Segmentation bancaire, Communication bancaire.	1.5			0.5
Stratégie bancaire	15	La démarche stratégique, Les outils de l'analyse stratégique, Les spécificités du secteur bancaire, Les stratégies opérationnelles, Les stratégies de croissance et de conquête de marché.	1		0.5	
Démarche Qualité et Satisfaction Client	15	La démarche qualité appliquée à la Banque et l'Assurance, Valeurs apportées par la Satisfaction Client, Méthodologie d'enquêtes et d'écoute du client, Les leviers de la satisfaction client, Le traitement des réclamations et des avis internet.	0.5		0.5	0.5
<b>UE 3 NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT</b>	70					
Accueil et relation client en agence/incivilités et gestion du stress	15	Analyse des comportements, Fondamentaux de la communication verbale et non verbale, Techniques de réception à l'accueil, Techniques de vente à l'accueil Origine et cause des incivilités, Processus des incivilités et du stress, Mise en œuvre des pratiques apaisantes.		0.5	1	2
Gestion et développement du portefeuille client	15	Prospection et conquête clients, Satisfaction et fidélisation client.		0.5	1	1
Pratique de l'approche globale	15	Découverte du client et de son environnement, la détermination des besoins, la proposition commerciale, La vente de produits et services bancaires et d'assurance, Le traitement des objections.		0.5	0.5	0.5
Approche bancaire de la négociation	25	Approche fiscale du particulier Langage et enjeux de la négociation, Les règles d'or. Traitement des objections et contre arguments Techniques de vente de la tarification au client.		1		0.5
<b>UE 4 OFFRES ET SERVICES BANCAIRES DE BASE</b>	110					
Compte de dépôt, moyens de paiement et services bancaires	25	Ouverture, gestion et clôture du compte courant, La conventions de compte, Les différents types de compte, Caractéristiques et gestion des moyens de paiement, Les assurances moyens de paiement, Les services de consultation du compte, Les conventions d'offres de service, Les incidents en compte, Les e-services. Arguments de vente, Justification technique et économique de la tarification, Secret bancaire et déontologie, Prévention et entrée en relation, Risques au vu du fonctionnement du compte, Risques et fraudes aux moyens de paiement, La rupture de relation, Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.	1	0.5	1	0.5
Caractéristiques des produits d'épargne	30	Les produits d'épargne bancaire, Les livrets, les produits d'épargne à terme, Les produits d'épargne non bancaires, Les produits d'assurance-vie, Caractéristiques et arguments de vente Fiscalité des produits d'épargne Prévention en matière de commercialisation de produits d'épargne et financiers Calcul de l'intérêt simple et des intérêts composés, Annuités et rentes, Calcul de la rentabilité des investissements et placements.	2	1.5	1.5	1
Caractéristiques et commercialisation des produits d'assurance	30	Techniques de vente spécifiques aux produits d'assurance Réglementation, Gestion des risques et des sinistres Caractéristiques des différents types de crédits (caisse, consommation, immobilier), Les garanties, Le TAEG,	2	1.5	1.5	1
Les crédits aux particuliers	25	Réglementation et obligations, Analyse et gestion du risque, Vendre le crédit. Risques et responsabilités liés à la distribution de crédits Élaboration d'un plan d'amortissement d'emprunt, Calcul du TAEG	2	1.5	1.5	1
<b>UE 5 OUTILS D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION APPLIQUÉS</b>	60					
Anglais bancaire et financier	30	Anglais appliqué aux techniques d'accueil, de vente et de relation avec les clients des Banques et de l'Assurance.	0.5	0.5	0.5	0.5

Informatique et digital appliquées Banque et Assurances	15	Outils bureautique de base (Word, Excel, PowerPoint), Les applications digitales Banque et Assurance.			0,5	0,5
Management des Ressources Humaines	15	Définition et évolution du management, Le rôle du manager, Compétences et bonnes pratiques du manager.			1	0,5
Méthodologie rapports et projets tutorés	10	Attentes, Rôle des intervenants, calendrier et organisation, Outils et méthodes d'organisation, Echanges, Suivis.	0,5		0,5	
<b>UE 6 APPROCHE DE LA CLIENTÈLE PATRIMONIALE</b>	<b>35</b>					
Approche patrimoniale et transmissions	15	Fiscalité des revenus du particulier L'approche patrimoniale globale, La dévolution légale, la transmission volontaire, Fiscalité des transmissions, Règlement des droits de succession. Les opportunités de vente et rebonds commerciaux	0,5	0,5	0,5	0,5
VMP et techniques boursières	20	Actions, obligations, produits dérivés, Produits structurés, OPCVM, Gestion sous mandat, Parts sociales, PEA et comptes titres. Devoir de conseil et de connaissance du niveau d'expertise du client Arguments de vente, fiscalité	0,5		0,5	0,5
<b>UE 7 Projet tutoré</b>		Travail spécifique mené en entreprise (action commerciale, prospection de clientèle...) donnant lieu à un compte-rendu écrit avec rapport d'analyse.		1	2	2
<b>UE 8 Mémoire et stage en entreprise</b>		Rapport écrit sur un sujet bancaire ou d'assurance donnant lieu à des recherches spécifiques et approfondies.	2		3	
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>		<b>15,5</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>14</b>

**Signature(s) électronique(s) du présent document**

La version originale de ce document est sous forme électronique, par conséquent les signatures ci-dessous doivent impérativement être vérifiées électroniquement à l'aide d'un logiciel adapté comme Adobe Acrobat Reader DC™. Si un message d'avertissement apparaît, la raison peut être liée à l'absence de confiance dans l'Autorité de Certification qui a délivré le certificat utilisé pour signer le document. Dans ce cas, cliquez sur « Détails du certificat » dans le « Panneau des signatures » et sélectionnez le certificat « Sunnystamp Root CA G2 » puis cliquez sur « Ajouter aux certificats approuvés » dans l'onglet « Approbation ». A noter que les logiciels de lecture de documents PDF en mode Web ou mobile n'affichent pas les détails relatifs aux signatures électroniques. Pour toute question, merci de nous écrire à l'adresse support@lex-persona.com.

**Digital signature(s) of this document**

The original version of this document is in electronic form, so the signatures below must always be verified electronically using appropriate software such as Adobe Acrobat Reader DC™. If a warning message appears, the reason may be the absence of trust in the Certificate Authority which issued the certificate used to sign the document. In this case, click on "Certificate Details" in the "Signatures panel" and select the "Sunnystamp Root CA G2" certificate then click on "Add to approved certificates" on the "Approval" tab. Note that PDF reading software in web or mobile mode does not display the details of the digital signatures. If you have any questions, please write to us at support@lex-persona.com.

Pour le Président et par délégation,  
le Vice-Président en charge du Conseil d'Administration et des Moyens



**Signé électroniquement sur  
Sunnystamp par Stéphane  
AZOULAY  
Le 19/03/2025**