ÉCOLE SUPÉRIEURE
d'Assurances

UNE ÉCOLE
MULTIDIPLÔMANTE

BACHELOR ASSURANCE & BANQUE

ESA
ÉCOLE SUPÉRIEURE
D'ASSURANCES

CHARGÉ.E DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE & BANQUE

EN ALTERNANCE

1 semaine en entreprise
1 semaine à l'ESA

CHARGÉ.E DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE & BANQUE

Titre de Niveau 6, enregistré aux Répertoires Nationaux des Certifications Professionnelles (Code NSF 313 sur décision du Directeur général de France Compétences du 2 mars 2020)

BACHELOR ASSURANCE ET BANQUE

DE L'ÉCOLE SUPÉRIEURE D'ASSURANCES

EUROPEAN BACHELOR OF SCIENCE IN BUSINESS

SPECIALITY INSURANCE & BANKING

Accrédité par The European Accreditation Board of Higher Education Schools (E.A.B.H.E.S)

TOEIC®
TEST OF ENGLISH
FOR INTERNATIONAL
COMMUNICATION

E.A.B.H.E.S
The European Accreditation
Board of Higher Education
Schools (E.A.B.H.E.S)

L'École Supérieure d'Assurances

L'École Supérieure d'Assurances fondée en 1980, est un établissement d'Enseignement Privé Technique et Supérieur. L'ESA est une Association Loi de 1901 administrée par un Conseil d'Administration. Ses orientations pédagogiques sont fixées par les Conseils de Perfectionnement et Scientifique de l'ESA.

NOTRE PROJET ÉDUCATIF

La formation dispensée à l'ESA repose sur les fondamentaux des disciplines suivantes : l'assurance, la banque, l'économie, la finance, le droit, le marketing, les techniques de management et la maîtrise de l'anglais.

Les enseignements ont pour objet de dépasser les frontières entre disciplines et ainsi de permettre aux étudiants un réagencement et une valorisation de leurs connaissances grâce à des apports dans chacun des domaines étudiés. Il apparaît nécessaire de développer chez les étudiants, un esprit critique, le sens de la synthèse, la capacité à établir l'état des lieux des connaissances ou des techniques.

Pour satisfaire ces objectifs, l'ESA invite des praticiens de l'assurance et de la banque à venir partager leurs compétences et leur expérience auprès de ses étudiants. Chaque intervenant s'efforce de développer chez les étudiants, l'éveil et la curiosité intellectuels en les invitant à se poser des questions. Il s'agit aussi de donner aux étudiants le goût de rechercher constamment les connaissances spécifiques qui leur seront nécessaires pour toujours s'adapter aux évolutions rencontrées dans leur vie professionnelle.

Le savoir interdisciplinaire que l'ESA s'emploie à transmettre tend à montrer aux étudiants, combien ils seront mieux armés dans leur vie professionnelle s'ils ont fait l'effort de développer des connaissances aussi étendues que possible sur le monde dans lequel ils vivent, combien leur savoir technique sera mis en valeur s'ils savent relier celui-ci aux évolutions de la société.

Aussi, le cursus prépare les étudiants à la capacité professionnelle en assurance pour l'exercice de l'activité d'intermédiation en assurances et la capacité professionnelle pour les intermédiaires en opérations de Banque et de services de paiement (IOBSP).

Une autre perspective essentielle est celle de l'innovation. Il convient de préparer les étudiants à affronter un monde où la part de l'imprévisible va croissant. Dès lors, les qualités d'imagination, d'invention, d'aptitude à la conduite du changement sont devenues essentielles.

La vie professionnelle impose également, quel que soit le contexte, de savoir s'exprimer de façon claire et synthétique. Il convient donc de favoriser le développement de l'aisance orale et de souligner l'importance de cette aptitude au regard des étudiants. Il revient aux intervenants de leur donner les moyens de développer leur aisance naturelle et de renforcer leurs possibilités d'expression.

Enfin, il n'est pas d'argumentation écrite possible sans lecture préalable. L'acquisition de l'aisance et de l'efficacité à l'écrit suppose que les étudiants ménagent du temps pour des lectures de textes fondamentaux, et puissent élaborer peu à peu des convictions forgées sur la base du savoir et de l'expérience.

UNE ÉCOLE TOURNÉE VERS L'INTERNATIONAL

Les titres **« Chargé.e de Clientèles en Assurance et Banque »** de l'ESA, titre de Niveau 6, enregistré aux Répertoires Nationaux des Certifications Professionnelles (Code NSF 313 – décision de la Commission professionnelle du 28 février 2020), parue le 2 mars 2020 et **« Bachelor Assurance & Banque »** de l'ESA permettent l'obtention du titre **« European Bachelor of Science in Business, Speciality Insurance & Banking »** (Accrédité E.A.B.H.E.S).

The European Bachelor of Science in Business, Speciality Insurance & Banking (Accrédité E.A.B.H.E.S) est un titre européen délivré par The European Accreditation Board of Higher Education Schools (Collège européen d'Accréditation des Universités et des grandes Écoles). Il est accessible aux étudiants admis dans le cursus Chargé.e de Clientèles en Assurance & Banque de l'ESA, qui disposent, avec le TOEIC d'une certification de langue anglaise reconnue dans le monde entier.

L'École Supérieure d'Assurances prépare au **Test Of English for International Communication (TOEIC).** Elle est accréditée comme centre d'examen pour faire passer ce test.

Le niveau d'anglais que certifie le TOEIC est quantifié par des points qui vont de 10 à 990. Pour être diplômé du **European Bachelor of Science in Business, Speciality Insurance & Banking** (Accrédité EABHES), il faut avoir obtenu un minimum de **800 points au TOEIC.**

Patrice Michel LANGLUMÉ, Directeur Pédagogique de l'ESA

L'École Supérieure d'Assurances a pour vocation, depuis quarante ans, de former les futurs spécialistes de l'Assurance. En rapport étroit avec le monde professionnel et les recruteurs, l'ESA adapte constamment ses formations aux évolutions des métiers et missions des filières Assurance et Banque. Pour satisfaire à ses objectifs, l'ESA propose quatre niveaux de formations du BTS au Bac + 5.

De par sa pédagogie active et appliquée, par la mise en œuvre et le suivi de moyens concrets, l'École Supérieure d'Assurances affirme clairement ses objectifs envers chaque étudiant : réussir sa formation diplômante, réussir sa carrière professionnelle

DÉPARTEMENT BANQUE

L'ESA se renforce pour accompagner l'évolution des métiers de l'Assurance et de la Banque. Elle crée un département Banque dont la direction est confiée à Monsieur Henri TRAVERT qui a exercé diverses responsabilités dans des domaines stratégiques pour les activités de Banque commerciale, notamment :

- Animation de réseaux bancaires ; crédit aux entreprises et aux particuliers,
- Développement commercial, élaboration de plans annuels d'objectifs et mise en œuvre marketing distribution de services Web et stores,
- Pilotage de grands projets organisationnels et événementiels,
- Mise en place d'un dispositif pour l'accompagnement des créateurs d'entreprise,
- Formation aux métiers et aux offres de produits et services bancaires.

ANGLAIS

Nous attachons une grande importance à ce que les étudiants qui suivent Chargé.e de, Clientèles en Assurance et Banque parviennent à bien maîtriser la langue anglaise et visent à obtenir 800 points au TOEIC si possible et au minimum 600 points à la fin de leur cursus.

Outre que 10 % des heures d'enseignement de l'année soit 63 heures, sont consacrées à vous préparer au TOEIC et à vous faire faire des exposés en anglais, vous êtes tous inscrits au programme Premium de la plateforme Global Exam. **Votre suivi du programme de cette plateforme est obligatoire.**

Vous commencez par passer le test Bright English qui permet d'évaluer de manière simple et rapide votre niveau. Le test est divisé en deux parties distinctes : compréhension orale et grammaire et dure une heure. Le score attribué varie de 0 à 5. Ensuite le but est de vous amener à réussir en prenant en compte votre niveau par :

- 60 heures d'entraînement (on veille à ce que vous fassiez cet entraînement),
- Des fiches de révision de vocabulaire et de grammaire,
- 200 exercices types obligatoires,
- 5 tests blancs notés obligatoires,
- Un planning de révision en fonction de votre date de passage en juin du TOEIC.

La création de ce département témoigne de la compétence et de l'implication de l'ESA dans la totalité du spectre des métiers de la bancassurance.

Architecture des études à L'ESA

1re et 2e ANNÉES

BTS ASSURANCE [1] ❶
1re ET 2e ANNÉES (Diplôme d'État)

3e ANNÉE

▶ CHARGÉ.E DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE & BANQUE
Titre de Niveau 6, enregistré aux Répertoires Nationaux des Certifications Professionnelles
▶ BACHELOR ASSURANCE & BANQUE
▶ BSc IN INSURANCE, BANKING & FINANCE (TOP-UP) from COVENTRY UNIVERSITY [1] ❶
▶ EUROPEAN BACHELOR OF SCIENCE IN BUSINESS - SPECIALITY INSURANCE AND BANKING
(Accrédité E.A.B.H.E.S) [2] ❶

4e ANNÉE

- MANAGER DE L'ASSURANCE 1re ANNÉE ❷
- MANAGER DE L'ASSURANCE & MASTER OF SCIENCE IN INTERNATIONAL INSURANCE MANAGEMENT 1re ANNÉE [3] ❷
- MANAGER DES RISQUES ET DES ASSURANCES DE L'ENTREPRISE 1re ANNÉE [1] ❷
- EXPERT.E EN INGÉNIERIE PATRIMONIALE 1re ANNÉE [1] ❷

5e ANNÉE

- ▶ MANAGER DE L'ASSURANCE 2e ANNÉE ❷
  Titre de Niveau 7, enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles
  ▶ EUROPEAN MASTER OF SCIENCE IN BUSINESS
  SPECIALITY INSURANCE MANAGER
  (Accrédité E.A.B.H.E.S) [2]
- ▶ MANAGER DE L'ASSURANCE & ▶ MASTER OF SCIENCE IN INTERNATIONAL INSURANCE MANAGEMENT 2e ANNÉE [3] ❷
  Titre de Niveau 7, enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles
- ▶ MANAGER DES RISQUES ET DES ASSURANCES DE L'ENTREPRISE 2e ANNÉE [1] ❷
  Titre de Niveau 7, enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles
  ▶ EUROPEAN MASTER OF SCIENCE IN BUSINESS
  SPECIALITY RISK MANAGEMENT & INSURANCE
  (Accrédité E.A.B.H.E.S) [2]
- ▶ EXPERT.E EN INGÉNIERIE PATRIMONIALE 2e ANNÉE [1] ❷
  Titre de Niveau 7, enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles
  ▶ EUROPEAN MASTER OF SCIENCE IN BUSINESS
  SPECIALITY FINANCIAL PLANNING
  (Accrédité EABHES) [2]
  ▶ EUROPEAN FINANCIAL PLANNER
  (Accrédité E.F.P.A) [4]

ALTERNANCE

L'organisation des cours à l'ESA permet aux étudiants de suivre leur cursus dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation en intégrant une entreprise. Le système de l'alternance permet de bénéficier d'études gratuites, tout en étant rémunéré. Les étudiants en alternance sont exemptés de stage.

RYTHME DE L'ALTERNANCE

❶ Une semaine à l'École, l'autre semaine en entreprise.

❷ 1 semaine à l'École, 3 semaines en entreprise.

(1) Pour plus d'informations, nous demander la brochure spécialisée.
(2) E.A.B.H.E.S : Titre Européen délivré par The European Accreditation Board of Higher Education Schools (Collège Européen d'Accréditation des Universités et des Grandes Écoles).
(3) Master of Science in International Insurance Management taught in English at ESA Paris.
(4) E.F.P.A. : European Financial Planning Association.

POURQUOI LE TITRE **“CHARGÉ.E DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE & BANQUE”?**

Le/la Chargé.e de Clientèles en Assurance & Banque prospecte, informe, conseille une clientèle de personnes physiques, de salariés, de commerçants, de professionnels libéraux et de retraités dans le choix de produits d’assurances de dommages, de prévoyance, d’assurance-vie, d’épargne retraite mais aussi de produits bancaires. Il prospecte et conseille également une clientèle d’entreprises (PME, ETI).

Quel que soit le produit, banque, assurance, il/elle aura à interroger le prospect ou le client sur la mission qui lui est confiée et pour laquelle il fera signer au client une fiche de mission. Dès lors, il aura à analyser la situation du/de la client.e et à formuler son conseil adapté à son profil, par écrit, et signé par ce dernier. Les informations reçues seront traitées en respect avec la Réglementation Générale de la Protection des Données personnelles (RGPD).

Une de ses spécificités est donc d’être conseiller/conseillère dans le respect de la Directive de Distribution d’Assurance (DDA), ce qui l’amène à interroger les client.e.s sur l’évolution de leur situation personnelle (à titre d’exemples, nouvelle naissance dans une famille, acquisition d’un logiciel et d’un équipement informatique, chez un professionnel) et proposer, si le besoin émerge, des offres complémentaires pour développer son chiffre d’affaires assurance ou bancaire.

Son employeur lui fixe des objectifs de suivi et de développement de son portefeuille.

Les opérations d’accroissement de la clientèle vont être une des sources importantes du développement du chiffre d’affaires. Aussi on attend du ou de la « Chargé.e de Clientèles en Assurance & Banque » qu’il/elle maîtrise son agenda de façon à partager également son temps entre la souscription d’affaires nouvelles sur une clientèle nouvelle et la souscription d’affaires nouvelles sur la clientèle existante, qui est le mode optimum pour fidéliser celle-ci. L’évaluation de sa performance tiendra beaucoup à une atteinte équilibrée des résultats obtenus sur ces deux plans.

Dans le cadre de sa mission, il/elle doit donc s’obliger à introduire les nouveaux produits et services conçus par ses employeurs et ne pas se limiter à ce qu’il/elle a l’habitude de proposer. Convaincre le client appelle une valeur ajoutée commerciale, des talents et un engagement.

Face à la révolution du numérique qui impacte également le/la « Chargé.e de Clientèles en Assurance & Banque », les pratiques commerciales vis-à-vis des prospects et clients évoluent vers de nouvelles approches qui s’appuient sur des supports digitaux (tablettes…).

Qu’il/elle assure son activité au sein d’une Banque, d’une entreprise d’Assurance ou d’un courtier en assurance, le/la « Chargé.e de Clientèles en Assurance & Banque » doit posséder les mêmes compétences techniques pour faire face aux obligations réglementaires des secteurs de la banque et de l’assurance. Cela implique que celui-ci ait validé les capacités professionnelles réglementaires :

- pour l’exercice de l’activité d’intermédiaire dans l’assurance,
- pour l’exercice d’intermédiaire en opérations de banque et de services de paiement.

Pour les produits bancaires et pour les produits d’assurances, le/la Chargé.e de Clientèles en Assurance & Banque ayant les capacités professionnelles réglementaires, est responsable de la souscription. Ce qui implique qu’il/elle engage sa responsabilité et celle de son employeur s’il/elle ne procède pas exhaustivement aux analyses décrites ci-dessus.

Proche des clients, le/la Chargé.e de Clientèles doit constituer une véritable mine d’informations : contexte de vie du client, attentes, comportements relationnels, qui doit respecter la réglementation RGPD.

DESCRIPTION DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Ainsi les principales activités, d’un.e Chargé.e de Clientèles en Assurance & Banque ciblent **quatre grandes fonctions ou blocs d’activités :**

1. Organisation de son activité de prospection commerciale dans le cadre d’offres de produits ou/et services d’assurances, banque auprès d’une activité ciblée.
2. Accueil, information et analyse du contexte et besoins du client.
3. Conseil et vente de prestations adaptées au client en assurance, banque.
4. Fidélisation et développement du portefeuille client.

1 Organisation de son activité de prospection commerciale dans le cadre d'offre de produits ou/et services d'assurances, banque auprès d'une activité ciblée

- Organiser des actions commerciales en définissant son périmètre d'activité, en prenant soin d'identifier sa cible de prospects, de vérifier les valeurs d'usage de ses offres avec cette cible, de vérifier les parcours d'achat de ses clients et leurs habitudes en termes de communication digitale.
- Développer une nouvelle clientèle dans le cadre de la partie prospection de son plan d'action en ciblant sur son aire de chalandise une clientèle de professionnels (professions libérales, artisans, commerçants, TPE), en leur apportant une valeur ajoutée caractérisée par une connaissance réelle de leurs métiers et de leurs besoins bancaires et d'assurance.
- Faciliter la prise de rendez-vous ou l'obtention d'appels entrants par les bénéfices du numérique ou de la recommandation active en élaborant les outils commerciaux (script type de prospection).
- Permettre une gestion équilibrée et efficace du temps passé entre la prospection, les relances, les rendez-vous, la gestion des appels et le traitement des dossiers en coordonnant les différentes tâches commerciales, en prenant soin de les planifier dans une gestion de temps optimisée, par l'utilisation de tableaux de bord de l'activité.
- Générer des entretiens de vente en mettant en œuvre avec agilité son plan d'action commerciale ciblé et en approchant les prospects ou clients déjà captifs, par les modes de prospection (prise de rendez-vous) ou de communication digitale (réseaux sociaux…).
- Obtenir des rendez-vous commerciaux en réalisant la prospection téléphonique, en utilisant les différentes techniques (passage du barrage naturel, création de l'intérêt du client…) auprès des prospects ou clients.
- Obtenir des contacts clients et créer des opportunités de rendez-vous de vente-conseil en utilisant les différentes méthodes commerciales (supports de communication, style d'écriture et de présentation visuelle à utiliser en fonction du canal…) en fonction des différents canaux de communication.
- Adapter l'organisation de l'activité commerciale en vue de son optimisation en analysant les retours prospects ainsi que les indicateurs de productivité (taux de prise de rendez-vous, de traitement des appels, de délais de réponse…).

2 Accueil, information et analyse du contexte et besoin du client

- Permettre au client de se sentir pris en charge avec professionnalisme et bienveillance en l'accueillant, en faisant preuve d'empathie vers celui-ci, en identifiant immédiatement la nature de son besoin et en l'orientant, le cas échéant, vers le service compétent.
- Répondre à un besoin des clients d'être assurés du niveau d'expertise offert et générer une relation de confiance en les informant des évolutions du secteur de l'assurance, banque au niveau des opportunités, contraintes et réglementations, tout en assurant soi-même une veille.

- Recueillir les premières informations nécessaires à l'analyse de sa situation, de son profil et cerner les caractéristiques de sa demande en conduisant un entretien (en face-à-face ou à distance) avec un client tout en utilisant les techniques de questionnement.
- Proposer les offres spécifiques en lien avec les besoins du client et adaptées à son profil en diagnostiquant de façon plus précise ses besoins, en l'orientant dans sa phase de découverte et en lui posant les questions utiles à l'obtention des informations requises.
- Vérifier que les conditions de faisabilité des opérations soient correctement réunies en analysant la situation financière du client, sa rentabilité ainsi que sa solvabilité et en appréhendant son bilan patrimonial.
- Construire une relation client digitale et optimisée dans sa gestion du temps en l'informant et en l'accompagnant sur l'utilisation des nouveaux services en ligne.
- Apporter des actions correctives dans un principe de recherche d'amélioration continue en s'assurant régulièrement de la qualité de la relation client en phase d'avant-vente et en identifiant les éventuelles insatisfactions (enquêtes, questionnaires…).

3 Conseil et vente de prestations adaptées au client en assurance, banque

- Configurer la base de l'offre sur laquelle la réponse devra se construire en identifiant, à partir de l'analyse des besoins réalisée auprès du client et de l'ensemble des solutions proposées par le marché, les produits et services les mieux adaptés tenant compte des différentes évolutions et réformes (loi Hamon, la généralisation d'une couverture santé à l'ensemble des salariés, loi Bourquin, loi PACTE, l'ordonnance portant réforme de l'épargne retraite complémentaire…).
- Apporter une réponse sur-mesure au client en sélectionnant une solution tenant compte de sa situation juridique et fiscale, dans un cadre réglementaire à respecter et en appréhendant les différents risques (pour l'intérêt du client

et de son agence comme le RGPD) et avantages (loi Hamon, la généralisation d'une couverture santé à l'ensemble des salariés, loi Bourquin, loi PACTE, l'ordonnance portant réforme de l'épargne retraite complémentaire...).

- Accompagner le client dans une prise de décision responsable et durable en conduisant l'entretien de vente-conseil, conformément à la DDA (Directive sur la Distribution de l'Assurance pour les devoirs de conseil et d'information), tout en argumentant sur les différentes offres intégrant les évolutions (loi Hamon, la généralisation d'une couverture santé à l'ensemble des salariés, loi Bourquin, loi PACTE, l'ordonnance portant réforme de l'épargne retraite complémentaire...), en traitant les objections du client, les besoins de précisions complémentaires ou de comparaisons avec les offres concurrentes.
- Permettre une simulation à partir des informations recueillies et transmises par le client, en respectant le cadre du RGPD, en identifiant la faisabilité de l'opération et de ses risques, en utilisant les outils digitaux à sa disposition et se prononcer sur la demande du client compte tenu de ses caractéristiques propres, capacités d'endettement et de remboursement.
- Recommander au client une solution plus proche de ses besoins et de sa situation, en adaptant l'offre et en la complétant par les nouvelles opportunités émanant des nouvelles lois (loi Hamon, la généralisation d'une couverture santé à l'ensemble des salariés, loi Bourquin, loi PACTE, l'ordonnance portant réforme de l'épargne retraite complémentaire...), en fonction des retours de simulation et de l'évaluation des risques induite et en apportant toutes les informations utiles en respect avec la DDA (frais dont commissions de l'agence...).
- Assurer la production de documents conformes en rédigeant sa proposition commerciale par écrit sur le choix de l'opération en assurance, banque, en vérifiant sa cohérence avec la demande du client et la politique commerciale de son agence et en veillant à respecter les contraintes réglementaires (notamment RGPD) et obligations d'informations.
- Instruire le dossier contractuel, en prenant soin de le compléter par tous les éléments, en informant des possibilités de transferts des contrats (loi PACTE et l'ordonnance portant réforme de l'épargne retraite complémentaire), et permettre ainsi la prise de décision en échangeant les consentements et en assurant la signature du contrat, dans les limites des pouvoirs délégués.

4 Fidélisation et développement du portefeuille client

- Assurer le suivi administratif des dossiers engagés, conformément à la DDA (Directive sur la Distribution de l'Assurance) en veillant à sa bonne réalisation et en réadaptant si nécessaire les conditions (techniques, temporelles, financières) en fonction des événements de vie du client ou des opportunités offertes dans la réglementation nouvelle en vigueur.
- Obtenir des ventes additionnelles auprès des clients en mettant en œuvre un plan d'action de fidélisation et en intégrant les informations utiles pouvant être obtenues par les systèmes Big Data.
- Envisager un nouveau prêt ou une garantie nouvelle, susceptibles de répondre à une évolution éventuelle de sa situation en auditionnant un client en portefeuille à propos de ses biens financés ou assurés.
- Permettre le retour à une relation client positive et constructive en gérant les situations difficiles et les litiges (opération en anomalie...) en utilisant des techniques de communication non violente et en gérant son stress pour solutionner le problème posé.
- Permettre des axes d'amélioration dans le suivi clients en utilisant les informations recueillies dans les enquêtes ciblées de satisfaction des clients.
- Rechercher l'amélioration globale de l'offre en analysant et en transmettant les questions fréquentes soulevées par les clients aux différents services de l'agence.
- Créer des rencontres clients et saisir de nouvelles opportunités commerciales en organisant des actions réalisées ponctuellement en lien avec des occasions spécifiques au parcours de vie des clients ou en lien avec des opportunités contextuelles du secteur (nouvelles réglementations...).
- Déclencher des opportunités de rencontres et obtenir des recommandations actives en développant sa présence dans différentes communautés physiques ou virtuelles (cercles, réseaux...) dans lesquels il est possible de rencontrer ses clients potentiels.
- Suivre un portefeuille de prescripteurs (syndics, notaires, concessionnaires automobiles) en veillant à leur apporter les novations bancaires et assurantielles proposées par son agence et en les aidant à orienter leurs clients vers celles pouvant leur être pertinentes.
- Améliorer les résultats de ses plans d'action en utilisant les stratégies des opportunités cross-canal et les outils collaboratifs du système d'information.

POURQUOI UN BACHELOR **ASSURANCE ET BANQUE ?** POURQUOI UN EUROPEAN BACHELOR **INSURANCE & BANKING ?**

Pour répondre à la nécessité de participer à l'harmonisation des diplômes, l'ESA favorise la lisibilité internationale en permettant aux diplômés des Titres « Chargé.e de Clientèles en Assurance et Banque », « Bachelor Assurance & Banque » de l'École Supérieure d'Assurances d'obtenir le Titre **« European Bachelor of Science in Business, Speciality Insurance & Banking »** (Accrédité E.A.B.H.E.S), sous réserve d'avoir obtenu **un minimum de 800 points au Test of English for International Communication (TOEIC).**

CONTEXTE PROFESSIONNEL ET SECTEURS CONCERNÉS

LES FILIÈRES ASSURANCE ET BANQUE

Aujourd'hui, tous les grands réseaux bancaires proposent de l'assurance à travers leurs agences. De même, les assureurs proposent par l'intermédiaire de filiales bancaires, différents crédits à leurs assurés, notamment AXA à travers 800 de ses agences générales, la MACIF, la MAIF dans leurs agences. Les collaborateurs de ces agences qui exercent l'intermédiation en crédit, doivent posséder les compétences professionnelles requises auxquelles prépare le/la Chargé.e de Clientèles en Assurance et Banque.

Le titulaire des Titres « Chargé.e de Clientèles en Assurance et Banque, Bachelor Assurance & Banque » est appelé à exercer ses activités dans des contextes de travail variés et évolutifs, en fonction de la taille et du mode organisationnel de l'entreprise qui l'emploie.

Dans tous les cas, l'activité du/de la Chargé.e de Clientèles en Assurance et Banque comporte une importante dimension de conseil et de relation avec la clientèle.

Cette activité s'exerce au sein :

- des sociétés et mutuelles d'assurances,
- des banques, des établissements de crédit,
- des institutions de prévoyance,
- des agences bancaires,
- des agences générales d'assurances,
- des courtiers en assurance et en crédit.

Elle s'appuie fortement sur les technologies de l'information et de la communication.

Elle s'articule autour de **quatre axes majeurs :**

1. Informer et conseiller le client ou le prospect.
2. Participer à l'élaboration d'une offre de produits pour chaque client ou prospect.
3. Gérer de manière personnalisée les contrats.
4. Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du portefeuille.

STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL

Un stage est obligatoire pour les étudiants qui n'ont pas le statut d'alternant. Ils ont le statut d'étudiants stagiaires. Le stage permet d'acquérir des qualités relationnelles, des attitudes, des comportements professionnels et de développer le sens des responsabilités par l'adaptation aux réalités et aux exigences de l'emploi. Le stage doit placer les étudiants en situation d'exercer les activités décrites dans le programme.

Il se déroule :

- **soit à mi-temps** pendant la période scolaire, sa durée est de 24 semaines minimum ;
- **soit à plein-temps** hors période de cours, sa durée est alors de 12 semaines.

La période de stage fait l'objet d'une convention entre l'ESA et l'entreprise d'accueil.

La recherche des établissements d'accueil et la négociation du contenu du stage sont effectuées conjointement par l'étudiant et l'équipe pédagogique.

MODALITÉS DE SÉLECTION À L'ENTRÉE DE **"CHARGÉ.E DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE & BANQUE BACHELOR ASSURANCE & BANQUE"**

BAC + 2

↓

ÉTUDE DU DOSSIER
TESTS EN LIGNE

↓

ENTRETIEN AVEC LA RESPONSABLE DU CURSUS

↓

COMMISSION PÉDAGOGIQUE

↓

CHARGÉ.E DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE ET BANQUE

L'ACTIVITÉ DE CHARGÉ.E DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE & BANQUE IMPLIQUE D'OBTENIR 2 CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES

1 La Capacité Professionnelle en Assurance pour l'exercice de l'activité d'intermédiation en assurances

2 La Capacité Professionnelle pour les Intermédiaires en Opérations de Banque et Services de Paiement (Certification IOBSP)

1 LA CAPACITÉ PROFESSIONNELLE EN ASSURANCE POUR L'EXERCICE DE L'ACTIVITÉ DE L'INTERMÉDIATION EN ASSURANCES

La capacité professionnelle en assurance pour l'exercice de l'activité d'intermédiation en assurances est obligatoire pour le/la Chargé.e de Clientèles en Assurance & Banque.

Elle est fixée par l'article L 511 du Code des assurances : *« est considéré comme présentation ou aide à la conclusion d'une opération d'assurance, le fait pour toute personne physique ou personne morale de solliciter ou de recueillir la souscription d'un contrat ou l'adhésion à un tel contrat ou d'exposer oralement ou par écrit à un souscripteur ou à un adhérent éventuel en vue de cette souscription ou adhésion les conditions de garantie d'un contrat ».*

Les conditions de capacité professionnelle de niveau I sont indispensables pour justifier de l'activité d'intermédiaire en assurances. Ces conditions s'obtiennent par un programme de formation de 150 heures minimales.

Chacun des modules fait l'objet d'un cours du référentiel de formation de la certification « Chargé.e de Clientèles en Assurance & Banque » ;

Chaque module fait l'objet d'un contrôle continu durant le cursus.

Si la note est inférieure à 10/20 l'apprenant doit repasser le module et obtenir sa validation.

Chaque module donne droit à un rattrapage.

Si finalement, il ne parvient pas à obtenir la validation de tous les modules, il ne peut obtenir la certification.

L'ESA délivre le livret prévu à l'article R 514-4 du code des Assurances attestant de la capacité professionnelle en assurance pour l'exercice de l'intermédiation en assurance aux étudiants ayant validé l'ensemble des modules.

2 LA CAPACITÉ PROFESSIONNELLE POUR LES INTERMÉDIAIRES EN OPÉRATIONS DE BANQUE ET DE SERVICES DE PAIEMENT (IOBSP)

Comme la capacité professionnelle en assurance pour l'exercice de l'intermédiaire en assurance est obligatoire pour un.e Chargé.e de clientèles en Assurance & Banque, il en est de même de la capacité professionnelle pour l'exercice de l'intermédiation en Opérations de Banque et de Services Financiers, qui est abordée à travers les cours du référentiel de la formation.

Chaque module fait l'objet d'un contrôle continu durant le cursus.

Si la note est inférieure à 10/20 l'apprenant doit repasser le module et obtenir sa validation.

Chaque module donne droit à un rattrapage.

Si finalement, il ne parvient pas à obtenir la validation de tous les modules, il ne peut obtenir la certification.

PROGRAMME DU TITRE
CHARGÉ.E DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE & BANQUE

BAC + 2

- Module Fondamentaux de l'Assurance*

BLOC 1

Activité de prospection commerciale dans le cadre d'offres de produits ou/et services d'assurance, banque auprès d'une clientèle ciblée

- Anglais
- Révision des fondamentaux de l'assurance*
- Activité de prospection commerciale dans le cadre d'offres de produits ou/et services d'assurance, banque auprès d'une clientèle ciblée
- Auto (Loi Hamon)*
- MRH (loi Hamon)*
- Santé (Ani 100 % Santé)*
- Assurance-vie, PER, Épargne salariale (Loi PACTE)*
- Prévoyance GAV*
- Produits patrimoniaux vendus par la banque**
- Moyens de paiement actuels et futurs**
- Financement des particuliers**
- Approche du diagnostic patrimonial
- Projet d'entreprise *(Partie 1)*

* *Les cours qui comportent un astérisque entrent dans le contrôle de la **Capacité professionnelle en Assurance pour l'exercice de l'activité d'intermédiation en assurances.***

** *Les cours qui comportent deux astérisques entrent dans le contrôle de la **Capacité professionnelle pour l'exercice de l'intermédiaire en Opérations de Banque et en Services de paiement (IOBSP).***

Les cours ont lieu à l'ESA en alternance une semaine sur deux. L'autre semaine, les étudiants sont accueillis en entreprise pendant leur scolarité.

ÉPREUVE DU BLOC 1

Étude de cas pratique sur l'organisation d'une activité commerciale d'un Chargé de clientèle.

› **DURÉE :** 20 minutes de soutenance orale à partir d'un support écrit préalablement remis pour lequel il aura 3 semaines de préparation.

› **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Le candidat élabore un plan d'activité commerciale pour répondre à sa mission de Chargé de clientèle dans une agence dans laquelle il lui

est donné une grande autonomie pour la captation de nouveaux prospects. Le cas précisera la liste des ressources pouvant être mobilisées, ainsi que les objectifs à atteindre en matière de taux de rendez-vous commerciaux à obtenir.

BLOC 2

Accueillir, informer et analyser le contexte et besoins du client

- Accueillir, informer et analyser le contexte et besoins du client*
- Risque des professionnels (Multirisque, bris de machine, homme-clé, RC du dirigeant)*
- L'évolution du comportement du consommateur particulier face aux assurances
- Financement des professionnels**
- Assurances collectives*
- Conventions des règlements de sinistre*
- Garantie emprunteur (Loi Hamon, Bourquin)**
- Projet d'entreprise *(Partie 2)*

ÉPREUVE DU BLOC 2

Mise en situation de jeu de rôle à partir d'un cas pratique sur l'analyse d'une situation client face à un besoin de produit ou/et service assurance, banque.

› **DURÉE :** 45 minutes de mise en situation dont 15 minutes de préparation et 10 minutes d'échanges avec le jury d'évaluation.

› **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Il est remis au candidat un cas dans lequel le contexte d'un client est donné dans sa situation patrimoniale, ses caractéristiques en termes de profil, de demandes formulées et de besoins non exprimés.

Il est demandé au candidat d'analyser, par une approche de questionnement, la situation du client joué par un autre candidat (à partir d'un scénario donné).

Le candidat apportera, lors de son échange avec le jury d'évaluation, l'analyse qu'il aura faite suite à son rendez-vous avec le client.

BLOC 3

Conseiller et vendre des prestations adaptées au client en assurance et en banque

- Conseiller et vendre des prestations adaptées au client en assurance et en banque**
- Fiscalité du particulier**
- Réassurance et coassurance (exemple décès d'un homme clé)*
- Analyse du bilan d'une entreprise**
- Projet d'entreprise *(Partie 3)*
- Marketing mobile
- Le capital-risque et le capital investissement
- Les banques de financement et investissement
- Analyse financière et gestion de portefeuille**
- La gestion des risques financiers**
- Finance internationale

ÉPREUVE DU BLOC 3

Étude de cas pratique en trois parties (une partie par typologie de clients : un client particulier - un client PME - un client ETI) sur l'élaboration d'un plan d'action en termes de préconisations de produits et services assurance banque pour un client donné dans son contexte spécifique, et en intégrant les évolutions concernant les offres des produits assurance, banque (Loi Hamon, la généralisation d'une couverture santé à l'ensemble des salariés, loi Bourquin, loi PACTE, l'ordonnance portant réforme de l'épargne retraite complémentaire...) avec soutenance orale.

› **DURÉE :** 60 minutes de soutenance orale à partir d'un support écrit traitant des trois parties propres à chaque typologie de clients (particulier - PME - ETI) préalablement remis pour lequel il aura 3 semaines de préparation.

› **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

À partir d'un cas donné dans lequel est décrite la situation d'un client dans son contexte spécifique, sa situation patrimoniale et ses besoins, le candidat doit proposer, sous forme d'un support écrit, différentes solutions alternatives en les plaçant dans un mapping de positionnement afin d'en faire ressortir leurs avantages concurrentiels.

Le candidat choisira, en la justifiant, la solution qui lui semblera la plus appropriée, en tenant compte de toutes les opportunités permises par les différentes réformes et lois.

Le candidat devra également rédiger sa proposition.

Il expliquera le processus à suivre dans l'instruction du dossier (notamment les actions à mettre en place dans le cas de transfert de contrats dans le cadre notamment du PER) avec les relais d'informations à respecter auprès des autres services dans un principe de performance globale.

Le candidat soutiendra à l'oral les solutions préconisées en y explicitant les caractéristiques techniques des produits et services, mais aussi leurs capacités à accepter des modifications afin de permettre l'agilité nécessaire pour faire face aux évolutions de vie possibles du client.

Lors de la soutenance orale le candidat expliquera sa méthodologie d'adaptation dans la relation client face aux différents canaux digitaux de communication.

BLOC 4

Fidéliser et développer son portefeuille client dans un principe d'amélioration continue

- Fidéliser et développer son portefeuille client dans un principe d'amélioration continue
- Approche et relation clients chez un Bancassureur
- Cas pratique de bancassurance**
- Règlement anti-blanchiment et lutte contre la fraude
- Réseaux sociaux et approche clients
- Projet d'entreprise *(Partie 4)*

ÉPREUVE DU BLOC 4

1 **CAS PRATIQUE avec présentation des actions à mettre en œuvre dans le cadre du suivi client en assurance, banque.**

› **DURÉE :** 2 heures

› **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Le candidat décrit l'organisation à mettre en place pour assurer le suivi du client et permettre sa fidélisation.

* *Les cours qui comportent un astérisque entrent dans le contrôle de la **Capacité professionnelle** en Assurance pour l'exercice de l'activité d'intermédiation en assurances.*

** *Les cours qui comportent deux astérisques entrent dans le contrôle de la **Capacité professionnelle** pour l'exercice de l'intermédiaire en Opérations de Banque et en Services de paiement (IOBSP).*

2 CAS PRATIQUE avec présentation des actions à mettre en œuvre dans le cadre d'un développement de portefeuille clients en assurance, banque.

› **DURÉE :** 2 heures

› **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

À partir d'un cas pratique donné, présentant le cas d'une agence dans son marché, le candidat décrira l'organisation à mettre en place pour assurer le développement du portefeuille client.

Il identifiera la cible et la zone de chalandise à développer.

Il définira tous les supports de communication physiques et virtuels à déployer ainsi que sa stratégie de présence dans les différents réseaux sociaux, communautés et cercles.

Il définira sa méthodologie qui lui permettra d'obtenir des réseaux de partenaires, apporteurs d'affaires et de la recommandation active.

BLOC 5

Transaction immobilière *(OPTION)****

- Les contrats de vente d'immeubles : chronologie des étapes, Responsabilités de l'acheteur vendeur rédacteur
- Droit des baux commerciaux
- Droit de la copropriété

ÉPREUVE DU BLOC 5

Étude de cas portant sur une transaction immobilière avec soutenance orale de 30 minutes.

* *Les cours qui comportent un astérisque entrent dans le contrôle de la **Capacité professionnelle en Assurance pour l'exercice de l'activité d'intermédiation en assurances.***

** *Les cours qui comportent deux astérisques entrent dans le contrôle de la **Capacité professionnelle pour l'exercice de l'intermédiaire en Opérations de Banque et en Services de paiement (IOBSP).***

*** *Les étudiants qui valident l'option reçoivent le Titre Bachelor Assurance, Banque et Immobilier de l'RSA. Cet enseignement de 105 heures est réparti sur le temps hors ESA.*

DESCRIPTION DES MODALITÉS D'ACQUISITION DE LA CERTIFICATION

Art.l.6113-1 › *« Les certifications professionnelles sont constituées de blocs de compétences, ensembles homogènes et cohérents de compétences contribuant à l'exercice autonome d'une profession et pouvant être évaluées et validées. »*

La certification est composée de quatre blocs de compétences. Chaque bloc est certifié ; il donne lieu à une évaluation et une validation par un jury de professionnels présidé par le Directeur Pédagogique de l'ESA.

Chaque bloc validé donne lieu à la délivrance d'un certificat.

Il est exigé des candidats visant à la totalité de la certification :

- d'obtenir la validation des blocs de compétences dans l'ordre décrit dans le référentiel de certification pour répondre à une certaine progression dans l'acquisition des compétences pour maîtriser l'expertise recherchée,
- d'avoir validé la Capacité Professionnelle en Assurance de niveau I, pour l'exercice de l'activité d'intermédiation en assurances,
- d'avoir validé la Capacité Professionnelle pour les Intermédiaires en Opérations de Banque et Service de Paiements (IOBSP).

BLOC 1

Organiser son activité de prospection commerciale dans le cadre d'offres de produits ou/et services d'assurance, banque auprès d'une clientèle ciblée

- Organiser des actions commerciales en définissant son périmètre d'activité, en prenant soin d'identifier sa cible de prospects, de vérifier les valeurs d'usage de ses offres avec cette cible, de vérifier les parcours d'achat de ses clients et leurs habitudes en termes de communication digitale.
- Développer une nouvelle clientèle dans le cadre de la partie prospection de son plan d'action en ciblant sur son aire de chalandise une clientèle de professionnels (professions libérales, artisans, commerçants, TPE), en leur apportant une valeur ajoutée caractérisée par une connaissance réelle de leurs métiers et de leurs besoins bancaires et d'assurance.
- Faciliter la prise de rendez-vous ou l'obtention d'appels entrants par les bénéfices du numérique ou de la recommandation active en élaborant les outils commerciaux (script type de prospection).
- Permettre une gestion équilibrée et efficace du temps passé entre la pros-

pection, les relances, les rendez-vous, la gestion des appels et le traitement des dossiers, en coordonnant les différentes tâches commerciales, en prenant soin de les planifier dans une gestion de temps optimisée, par l'utilisation de tableaux de bord de l'activité.

- Générer des entretiens de vente en mettant en œuvre avec agilité son plan d'action commerciale ciblé et en approchant les prospects ou clients déjà captifs, par les modes de prospection (prise de rendez-vous) ou de communication digitale (réseaux sociaux…).
- Obtenir des rendez-vous commerciaux en réalisant la prospection téléphonique, en utilisant les différentes techniques (passage du barrage naturel, création de l'intérêt du client…) auprès des prospects ou clients.
- Obtenir des contacts clients et créer des opportunités de rendez-vous de vente-conseil en utilisant les différentes méthodes commerciales (supports de communication, style d'écriture et de présentation visuelle à utiliser en fonction du canal…) en fonction des différents canaux de communication.
- Adapter l'organisation de l'activité commerciale en vue de son optimisation en analysant les retours prospects ainsi que les indicateurs de productivité (taux de prise de rendez-vous, de traitement des appels, de délais de réponse…).

› MODE D'ÉVALUATION DU BLOC 1 *(voir programme p. 8)*

Étude de cas pratique sur l'organisation d'une activité commerciale d'un Chargé de clientèle.

BLOC 2

Accueillir, informer et analyser le contexte et besoins du client

- Permettre au client de se sentir pris en charge avec professionnalisme et bienveillance en l'accueillant, en faisant preuve d'empathie vers celui-ci, en identifiant immédiatement la nature de son besoin et en l'orientant le cas échéant, vers le service compétent.
- Répondre à un besoin des clients d'être assurés du niveau d'expertise offert et générer une relation de confiance en les informant des évolutions du secteur de l'assurance, banque au niveau des opportunités, contraintes et réglementations, tout en assurant soi-même une veille.
- Recueillir les premières informations nécessaires à l'analyse de sa situation, de son profil et cerner les caractéristiques de sa demande en conduisant un entretien (en face-à-face ou à distance) avec un client tout en utilisant les techniques de questionnement.
- Proposer les offres spécifiques en lien avec les besoins du client et adaptées à son profil en diagnostiquant de façon plus précise ses besoins, en l'orientant dans sa phase de découverte et en lui posant les questions utiles à l'obtention des informations requises.
- Vérifier que les conditions de faisabilité des opérations soient correctement réunies en analysant la situation financière du client, sa rentabilité ainsi que sa solvabilité et en appréhendant son bilan patrimonial.
- Construire une relation client digitale et optimisée dans sa gestion du temps en l'informant et en l'accompagnant sur l'utilisation des nouveaux services en ligne.
- Apporter des actions correctives dans un principe de recherche d'amélioration continue en s'assurant régulièrement de la qualité de la relation client en phase d'avant-vente et en identifiant les éventuelles insatisfactions (enquêtes, questionnaires…).

› MODE D'ÉVALUATION DU BLOC 2 *(voir programme p. 9)*

Mise en situation de jeu de rôle à partir d'un cas pratique sur l'analyse d'une situation client face à un besoin de produit ou/et service assurance, banque.

BLOC 3

Conseiller et vendre des prestations adaptées au client en assurance, banque

- Configurer la base de l'offre sur laquelle la réponse devra se construire en identifiant, à partir de l'analyse des besoins réalisée auprès du client et de l'ensemble des solutions proposées par le marché, les produits et services les mieux adaptés tenant compte des différentes évolutions et réformes (Loi Hamon, la généralisation d'une couverture santé à l'ensemble des salariés, loi Bourquin, loi PACTE, l'ordonnance portant réforme de l'épargne retraite complémentaire…).
- Apporter une réponse sur mesure au client en sélectionnant une solution tenant compte de sa situation juridique et fiscale, dans un cadre réglementaire à respecter et en appréhendant les différents risques (pour l'intérêt du client et de son agence comme le RGPD) et avantages (Loi Hamon, la généralisation d'une couverture santé à l'ensemble des salariés, loi Bourquin, loi PACTE, l'ordonnance portant réforme de l'épargne retraite complémentaire…).
- Accompagner le client dans une prise de décision responsable et durable, en conduisant l'entretien de vente-conseil, conformément à la DDA (Directive sur la Distribution de l'Assurance pour les devoirs de conseil et d'information), tout en argumentant sur les différentes offres intégrant les évolutions (Loi Hamon, la généralisation d'une couverture santé à l'ensemble des salariés, loi Bourquin, loi PACTE, l'ordonnance portant réforme de l'épargne retraite complémentaire…), en traitant les objections du client, besoins de précisions complémentaires ou de comparaisons avec les offres concurrentes.
- Permettre une simulation à partir des informations recueillies et transmises par le client, en respectant le cadre du RGPD, en identifiant la faisabilité de l'opération et de ses risques, en utilisant les outils digitaux à sa disposition et se prononcer sur la demande du client compte tenu de ses caractéristiques propres, capacités d'endettement et de remboursement.
- Recommander au client une solution plus proche de ses besoins et de sa situation, en adaptant l'offre et en la complétant par les nouvelles opportunités émanant des nouvelles lois (Loi Hamon, la généralisation d'une couverture santé à l'ensemble des salariés, loi Bourquin, loi PACTE, l'ordonnance portant réforme de l'épargne retraite complémentaire…), en fonction des retours de simulation et de l'évaluation des risques induite et en apportant toutes les informations utiles en respect avec la DDA (frais dont commissions de l'agence…).
- Assurer la production de documents conformes en rédigeant sa proposition commerciale par écrit sur le choix de l'opération en assurance, banque, en vérifiant sa cohérence avec la demande du client et la politique commerciale de son agence et en veillant à respecter les contraintes réglementaires (notamment RGPD) et obligations d'informations.
- Instruire le dossier contractuel, en prenant soin de le compléter par tous les éléments, en informant des possibilités de transferts des contrats (Loi

PACTE et l'ordonnance portant réforme de l'épargne retraite complémentaire), et permettre ainsi la prise de décision en échangeant les consentements et en assurant la signature du contrat, dans les limites des pouvoirs délégués.

- Respecter le niveau de service client attendu, en respectant son devoir d'informations et de conseil tout au long de la vie du contrat conformément à la DDA, en informant sur le service après-vente des opérations engagées et en le mettant en œuvre le cas échéant.
- Participer à l'exploitation commerciale des informations collectées, en respect de la RGPD, et faciliter la transmission d'opportunités à d'autres collaborateurs dans une optique de performance globale en renseignant et en suivant le système d'information interne à l'agence.

› MODE D'ÉVALUATION DU BLOC 3 *(voir programme p. 9)*

Étude de cas pratique en trois parties (une partie par typologie de clients : un client particulier - un client PME - un client ETI) sur l'élaboration d'un plan d'action en termes de préconisations de produits et services assurance banque pour un client donné dans son contexte spécifique, et en intégrant les évolutions concernant les offres des produits assurance, banque (Loi Hamon, la généralisation d'une couverture santé à l'ensemble des salariés, loi Bourquin, loi PACTE, l'ordonnance portant réforme de l'épargne retraite complémentaire…) avec soutenance orale.

BLOC 4

Fidéliser et développer son portefeuille client dans un principe d'amélioration continue

- Assurer le suivi administratif des dossiers engagés, conformément à la DDA (Directive sur la Distribution de l'Assurance) en veillant à sa bonne réalisation et en réadaptant si nécessaire les conditions (techniques, temporelles, financières) en fonction des événements de vie du client ou des opportunités offertes dans la réglementation nouvelle en vigueur.
- Obtenir des ventes additionnelles auprès des clients en mettant en œuvre un plan d'action de fidélisation et en intégrant les informations utiles pouvant être obtenues par les systèmes Big Data.
- Envisager un nouveau prêt ou une garantie nouvelle, susceptibles de répondre à une évolution éventuelle de sa situation en auditionnant un client en portefeuille à propos de ses biens financés ou assurés.
- Permettre le retour à une relation client positive et constructive en gérant les situations difficiles et les litiges (opération en anomalie…) en utilisant des techniques de communication non violente et en gérant son stress pour solutionner le problème posé.
- Permettre des axes d'amélioration dans le suivi clients en utilisant les informations recueillies dans les enquêtes ciblées de satisfaction des clients.
- Rechercher l'amélioration globale de l'offre en analysant et en transmettant les questions fréquentes soulevées par les clients aux différents services de l'agence.
- Créer des rencontres clients et saisir de nouvelles opportunités commerciales en organisant des actions réalisées ponctuellement en lien avec des occasions spécifiques au parcours de vie des clients ou en lien avec des opportunités contextuelles du secteur (nouvelles réglementations…).
- Déclencher des opportunités de rencontres et obtenir des recommandations actives en développant sa présence dans différentes communautés physiques ou virtuelles (cercles, réseaux…) dans lesquels il est possible de rencontrer ses clients potentiels.
- Suivre un portefeuille de prescripteurs (syndics, notaires, concessionnaires automobiles) en veillant à leur apporter les novations bancaires et assurantielles proposées par son agence et en les aidant à orienter leurs clients vers celles pouvant leur être pertinentes.
- Améliorer les résultats de ses plans d'action en utiliser les stratégies des opportunités cross-canal et les outils collaboratifs du système d'information.

› MODE D'ÉVALUATION DU BLOC 4 *(voir programme p. 9)*

1. **CAS PRATIQUE avec présentation des actions à mettre en œuvre dans le cadre du suivi client en assurance, banque.**
2. **CAS PRATIQUE avec présentation des actions à mettre en œuvre dans le cadre d'un développement de portefeuille clients en assurance, banque.**

CONTRÔLES ET DÉLIVRANCE DU TITRE
CHARGÉ.E DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE & BANQUE

1 CONTRÔLE CONTINU

Chaque professeur, pendant la durée de son enseignement :

- Organise des travaux de groupe qui se tiennent pendant le cours. Une note identique est donnée à chaque membre d'un même groupe. Cette note est prise en compte dans la moyenne générale.
- Donne un travail écrit de 1500 mots à rédiger par chaque étudiant à son domicile.
  La note donnée à ce travail est prise en compte dans la moyenne générale.

Les notes obtenues aux contrôles des cours en e-Learning notamment à Global Exam sont prises en compte dans la moyenne générale.

2 CONTRÔLE DES BLOCS DE COMPÉTENCES

Pour obtenir la certification « Chargé.e de Clientèles en Assurance & Banque », il est indispensable de **valider les quatre blocs de compétences** (ainsi que le bloc optionnel *Transaction immobilière*, si vous êtes inscrit).

Pour valider un bloc, sans passer par un rattrapage, il faut obtenir une note supérieure ou égale à 10/20. Si vous

n'obtenez pas cette note, un rattrapage est organisé dans les quatre semaines de votre échec. Il est impératif pour vous d'obtenir une note égale ou supérieure à 10/20 à ce rattrapage pour valider le bloc. **À défaut, vous ne pourriez pas être certifié.** Il n'y a pas de second rattrapage pour un même bloc.

3 CONTRÔLE DES CAPACITÉS PROFESSIONNELLES

Pour obtenir la certification « Chargé.e de Clientèles en Assurance et Banque », vous devez obtenir :

1 LA CAPACITÉ PROFESSIONNELLE EN ASSURANCE POUR L'EXERCICE DE L'ACTIVITÉ D'INTERMÉDIATION EN ASSURANCES

Elle est acquise en obtenant une note égale ou supérieure à 10/20 à chacun des contrôles des 10 cours qui portent un astérisque *.

Si vous n'obtenez pas cette note, un rattrapage est organisé dans les quatre semaines. Il est indispensable pour vous d'obtenir une note égale ou supérieure à 10/20 à ce rattrapage pour valider le cours. **À défaut, vous ne pourriez pas être certifié.** Il n'y a pas de second rattrapage pour un même cours.

2 LA CAPACITÉ PROFESSIONNELLE POUR LES INTERMÉDIAIRES EN OPÉRATIONS DE BANQUE ET DE SERVICES DE PAIEMENT (IOBSP)

Elle est acquise en obtenant une note égale ou supérieure à 10/20 à chacun des contrôles des 11 cours qui portent deux astérisques **.

Si vous n'obtenez pas cette note un rattrapage est organisé dans les quatre semaines. Il est indispensable pour vous d'obtenir une note égale ou supérieure à 10/20 à ce rattrapage pour valider le cours. **À défaut, vous ne pourriez pas être certifié.** Il n'y a pas de second rattrapage pour un même cours.

4 LES ÉPREUVES ORALES

1 LE MÉMOIRE PROFESSIONNEL

Le mémoire professionnel porte sur l'activité d'un.e Chargé.e de Clientèles en Assurance & Banque. Le sujet du mémoire est choisi d'un commun accord entre l'étudiant et le Directeur pédagogique de l'École Supérieure d'Assurances et se compose de 30 pages.

2 LE PROJET PROFESSIONNEL APPLIQUÉ

Il s'agit d'un travail réalisé en groupe, destiné à vérifier le niveau de professionnalisme des étudiants. Le projet et la composition des groupes sont du ressort de l'École. Il est validé par une soutenance.

3 LE GRAND ORAL

Il s'agit d'une épreuve de quinze minutes sur une question portant sur un domaine de l'assurance ou de la banque à laquelle s'ajoutent quinze minutes de préparation. Chaque candidat tire un sujet sur l'un des modules abordés tout au long de l'année.

Lors de son passage, le candidat dispose de dix minutes pour exposer son sujet et de cinq minutes pour répondre aux questions du Jury. La note donnée par le jury, outre les connaissances du candidat, prend en compte le fait qu'il est parvenu à s'exprimer dans le cadre d'un plan pendant 10 minutes.

5 LA CERTIFICATION « CHARGÉ.E DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE & BANQUE »

Elle est délivrée aux étudiants :

- Ayant obtenu une moyenne supérieure ou égale à 10/20 au contrôle continu ;
- Ayant validé les quatre blocs de compétences ;
- Ayant validé les capacités professionnelles d'intermédiation en assurances et en Opérations de Banque et de Service de Paiement ;
- Ayant obtenu une note supérieure ou égale à 10/20 aux trois épreuves orales.

DÉLIVRANCE DU TITRE "EUROPEAN BACHELOR OF SCIENCE IN BUSINESS" SPECIALITY INSURANCE & BANKING *(Accrédité EABHES)*

Pour être diplômé du **EUROPEAN BACHELOR OF SCIENCE IN BUSINESS, SPECIALITY INSURANCE & BANKING** (Accrédité EABHES), il faut avoir obtenu :

- Le titre de Chargé.e de Clientèles en Assurance & Banque, et la capitalisation de 60 crédits ECTS ;
- Un minimum de 800 points au TOEIC.

Le diplôme « European Bachelor of Science in Business, Speciality Insurance & Banking » (Accrédité EABHES) dispose avec le TOEIC d'une certification de langue anglaise reconnue dans le monde entier.

Les étudiants ayant obtenu les crédits EABHES/ECTS requis ainsi que 800 points au TOEIC, reçoivent leur Titre du représentant en France de l'EABHES lors de la cérémonie de remise des diplômes organisée par l'ESA.

VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE*

Les candidats doivent avoir au minimum une année d'expérience dans le domaine de la certification demandée.

La procédure de validation des Acquis de l'Expérience (VAE) se déroule en 7 étapes :

ÉTAPE 1 • L'ESA vous propose une aide gratuite pour compléter votre dossier de recevabilité qui est l'imprimé Cerfa n° 12818*02.

Nous vous recommandons de lire attentivement la notice explicative, demande de recevabilité à la validation des acquis de l'expérience (VAE), imprimé Cerfa n° 51260*02.

N'hésitez pas à appeler la Responsable du suivi administratif des VAE de l'ESA au +33 (1) 47 00 00 48 ou n.mayer@esassurances.com qui vous informera sur le contenu du dossier, notamment les justificatifs à fournir.

À réception de la demande de recevabilité, c'est-à-dire de l'imprimé Cerfa n° 12818*02 daté et signé dit « dossier 1 » et des pièces justificatives requises, soit **dès que le dossier est complet, le Directeur Pédagogique de l'ESA et la responsable du cursus de la certification examinent le dossier et prononcent, soit la recevabilité de la demande, soit la rejettent dans un délai maximum d'un mois. Le résultat de cet examen est communiqué sous 48 heures par courriel au candidat.**

ÉTAPE 2 • Envoi d'un devis avec le contrat à signer

En même temps que nous vous notifions la recevabilité de votre demande, nous vous adressons un devis relatif à l'accompagnement par le Directeur pédagogique de l'ESA ainsi que le contrat à nous retourner signé.

Attention ! Cette validation de votre demande ne signifie pas la validation des acquis de votre expérience professionnelle mais seulement le début du process de validation de ces acquis.

Le montant du devis est de 1050 €. Il est le même quelle que soit la certification professionnelle que vous souhaitez obtenir.

ÉTAPE 3 • Acceptation du devis et signature du contrat

Vous pouvez le régler en utilisant la somme au crédit de votre Compte Personnel de Formation (CPF) en notifiant votre acceptation du devis à la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) qui gère votre compte, et compléter par un chèque à l'ordre de l'ESA si le solde de votre compte CPF est inférieur à 1050 €.

Bien sûr, vous pouvez solliciter l'aide de votre employeur pour couvrir ce que ne vous permet pas le crédit de votre CPF. Enfin, si le crédit de votre compte CPF est insuffisant pour financer l'accompagnement à la VAE au titre du CPF, il existe des modalités d'alimentation complémentaire qui peuvent être prévues par un accord d'entreprise, de groupe ou de branche.

ÉTAPE 4 • Élaboration du dossier de validation (dit « dossier 2 ») avec accompagnement du Directeur Pédagogique de l'ESA

Ce dossier de validation dit « dossier 2 » va vous être adressé. Le Directeur Pédagogique attend de vous que vous remplissiez complètement et rigoureusement toutes les rubriques du dossier.

La rédaction du « dossier 2 » requiert du demandeur à la VAE un descriptif détaillé des missions et des tâches qui lui ont été confiées dans les activités de la certification demandée.

Le Directeur pédagogique de l'ESA personnellement va, à la réception de ce « dossier 2 », après l'avoir lu avec attention, s'entretenir avec le candidat à la VAE.

Il va lui exposer ce qui lui paraît devoir être complété, amendé et pourquoi. Souvent, il va lui demander en outre de rédiger un second « dossier 2 », car c'est à travers deux de ses emplois que le candidat peut parvenir à couvrir toutes les compétences requises de la certification.

À l'issue de ce premier entretien, il va lui adresser **une fiche de travail** reprenant tous les points à revoir dans la rédaction du « dossier 2 » qu'il a reçu et qu'ils ont passé en revue ensemble et parfois la commande d'un second « dossier 2 ».

La fiche de travail fixe avec le candidat la date d'envoi du « dossier 2 » à reprendre ainsi qu'éventuellement du 2e « dossier 2 ».

À réception du « dossier 2 » corrigé et éventuellement pour la première fois du second « dossier 2 », le Directeur Pédagogique de l'ESA, après en avoir pris connaissance, s'entretient de nouveau avec le candidat à la VAE, s'assure que tous les points à compléter ou à amender l'ont été. Dans le cas contraire, il lui renouvelle ses observations. Il examine, si deuxième « dossier 2 » il y a, ce dernier, et procède là aussi à des observations qui, selon lui, doivent être prises en compte. **Il adresse une nouvelle fiche de travail** qui fixe les points à reprendre et compléter et, avec le candidat, la date à laquelle il doit recevoir ses corrections.

Selon les candidats, en particulier leur disponibilité, la rédaction complète et conforme aux informations requises du « dossier 2 » et éventuellement du 2e « dossier 2 » demande le plus souvent deux fiches de travail, mais parfois trois, ce qui a pour conséquence que **cette étape 2 est rarement inférieure à deux mois et souvent dure trois mois.**

La responsable du suivi administratif des VAE tient un dossier du suivi des fiches de travail par candidat permettant d'apprécier la progression du demandeur de la VAE au regard des objectifs fixés par le Directeur Pédagogique.

ÉTAPE 5

Quand le « dossier 2 » ainsi qu'éventuellement le 2e « dossier 2 » sont jugés finalisés par le Directeur Pédagogique de l'ESA, ceux-ci sont transmis par le candidat sous format papier en 3 exemplaires et communiqués par la responsable du suivi des VAE aux membres du jury qui reçoivent le candidat pour un entretien dans un délai d'un mois maximum.

* *Conformément à la loi de modernisation sociale et au décret 2002.615 du 26 avril 2002 relatif à la validation des acquis de l'expérience pour la délivrance d'une certification professionnelle.*

Parallèlement à cet envoi, le Directeur Pédagogique de l'ESA s'entretient une dernière fois avec le candidat à la VAE pour lui exposer le déroulement de l'entretien devant le jury.

Il fixe également avec lui la date et l'heure de cet entretien avec le jury.

ÉTAPE 6 » Entretien avec le jury d'une durée d'une heure minimum

Le jury est constitué d'un président qui est le Directeur Pédagogique de l'ESA, il doit comprendre deux représentants qualifiés des professions représentant au moins un quart des membres du jury et doit concourir à une représentation équilibrée des hommes et des femmes (selon décret 2019-1119 du 31/10 2019).

Le rôle du président du jury se limite à poser au demandeur de la VAE, pourquoi il souhaite cette VAE, puis après que ce dernier ait livré ses raisons, de bien vouloir exposer au jury son expérience professionnelle.

Le Directeur Pédagogique de l'ESA n'intervient pas lors de l'entretien du candidat avec les autres membres du jury et il ne participe pas à la délibération du jury sur la délivrance ou le rejet de la certification. Par contre, il fait part au candidat de la décision du jury.

L'entretien avec le jury est d'une durée d'une heure.

- La 1re partie de l'entretien est consacrée à un exposé du candidat qui est appelé à décrire en la synthétisant son expérience professionnelle dans les activités principales couvertes par la certification.
- La 2e partie de l'entretien consiste en des échanges entre le candidat et les membres du jury qui permettront de valider que le candidat maîtrise **les compétences attendues au vu du référentiel de la certification enregistrée au RNCP.**

ÉTAPE 7

Le jury délibère à l'issue de son entretien avec le candidat. Sa décision est communiquée par courriel au candidat par le Président du jury dans un délai de 48 heures.

Elle peut être :
- une validation totale,
- une validation partielle,
- un rejet de la demande de VAE.

En cas de validation partielle, le jury motive sa décision et précise les activités de la certification qui sont acquises et expose au candidat ce qu'il doit entreprendre pour obtenir une validation totale.

En cas de rejet, le jury motive sa décision.

Au final, entre l'étape 1 et l'étape 7, il faut compter un minimum de 3 mois et parfois la procédure, du fait de l'insuffisante disponibilité du demandeur de la VAE, peut durer jusqu'à 5 mois.

DESCRIPTIF DES COMPOSANTES DE LA CERTIFICATION

La certification se compose des quatre composantes :

- **ACTIVITÉ 1** ➢ Organiser son activité de prospection commerciale dans le cadre d'offres de produits ou/et services d'assurance, banque auprès d'une clientèle ciblée.
- **ACTIVITÉ 2** ➢ Accueillir, informer et analyser le contexte et besoins du client.

QUELQUES EXEMPLES DE PREUVES SUR LESQUELLES SE BASE LE JURY, AU REGARD DES COMPÉTENCES DÉCRITES DANS LES RÉFÉRENTIELS ET LES BLOCS DE COMPÉTENCES

La pertinence du parcours professionnel du candidat en rapport avec les activités professionnelles décrites dans le référentiel des études doit être étayée par des exemples tels que :

- La prise en compte des exigences dans l'obligation du devoir d'information et de conseil, commune à l'offre de produits bancaires et d'assurances dans les pratiques professionnelles démontrées par le candidat.
- La prise en compte des caractéristiques des différentes réformes (Loi Hamon, Loi Bourquin) dans les modalités de résiliation des principaux contrats destinés aux particuliers.
- La prise en compte des délais de réflexion fixés par la Loi Scrivener 2 pour protéger de surendettement l'emprunteur d'un prêt immobilier.
- La capacité professionnelle pour l'exercice d'intermédiation en assurance obtenue.
- La capacité professionnelle pour les intermédiaires en opérations de Banque et de services de paiement obtenue.

- **ACTIVITÉ 3** ➢ Conseiller et vendre des prestations adaptées au client en assurance, banque.
- **ACTIVITÉ 4** ➢ Fidéliser et développer son portefeuille client dans un principe d'amélioration continue.

La validation des acquis de l'expérience (VAE) s'obtient par la validation des quatre composantes. En cas de validation partielle, les composantes validées restent acquises à vie.

Le candidat doit montrer ses capacités à :

1. Analyser l'ensemble des différents environnements économiques, financiers, sociaux, juridiques et fiscaux afin d'en identifier les facteurs d'opportunités et de risques ainsi que l'ensemble des contraintes et obligations réglementaires.
2. Écouter, comprendre et analyser la stratégie du client à travers ses objectifs et ses besoins.
3. Établir un diagnostic préconisant la mise en place de solutions en termes de gestion patrimoniale en tenant compte des spécificités du client, de son profil, de ses projets et de son niveau de tolérance au risque.
4. Accompagner dans la mise en place des dispositifs de rémunérations indirectes et différées préconisées,
5. Suivre la stratégie dans la durée en vérifiant notamment que les objectifs sont assurés et en conseillant des ajustements dans le suivi de la gestion patrimoniale du client.

ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION

La validation totale par le Jury permet la délivrance de la certification « Chargé.e de Clientèles en Assurance & Banque ».

COMPOSITION DU **CONSEIL DE PERFECTIONNEMENT**

Jean Luc BORDERELLE
Délégué syndical Groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale, Coordinateur de groupe des Sections SNB Nationales pour le CIC

Norbert CHARASCH
Président de l'ESA

Laurent COUTURIER
Courtier

Eugénie DA COSTA
Directrice Générale d'OMEGA Finance

Catherine DUPERROT
Directrice contrôle Qualité et planification de l'ESA

Christophe FAUVEL
Président de la CCI Dordogne

Béatrix de GALARD
Consultante en Marketing

Norbert GIRARD
Secrétaire général de l'Observatoire des Métiers de l'Assurance

Guillaume GRANDCHAMP
Représentant du Personnel

Michel HASCOËT
Administrateur ESA

Julie LE HERAN
Référente cursus Manager de l'Assurance

Franck MANDERVELDE
Représentant du Comité Social et Économique, Conseil administration CMCIC

Jean-Yves PARRAS
Référent cursus Expert.e en Ingénierie patrimoniale

Jean Marc PETIT
Délégué général RenaSup

Jean-Francis RODIER
Référent cursus BTS, Chargé.e de Clientèles en Assurance et Banque

Sophie TARDY
Directrice pédagogique de la Formation à distance de l'ESA

Jacques TRENEL
Coordonnateur de projets à l'ESA

Jean-Jacques VALARD
Référent cursus Manager des Risques et des Assurances de l'Entreprise

Philippe VARIN
Courtier

COMPOSITION DU **CONSEIL SCIENTIFIQUE**

Michel HASCOËT
Président du Conseil Scientifique
Administrateur ESA

Didier ALLAUX
Représentant AGEA

Gilles Emmanuel BERNARD
Président du Comité Directeur LAB-Laboratoire Assurance Banque

François CHABAL
Président
Léon Cogniet Conseil

David CHARLET
Président
Association Nationale des Conseils Financiers (ANACOFI)

Stanislas DRILHON
Assurances et Prévoyance
BNP Paribas

Claude FATH
Fondateur AGIPI

Norbert GIRARD
Secrétaire général de l'Observatoire des Métiers de l'Assurance

Franck LAUGIER
Risk Manager
Protection des données
Direction des risques
Malakoff Humanis

Alain MORICHON
Courtier

Didier SCHLACTHER
Professeur à l'Institut d'Études Politiques de Paris
Maître de Conférences à l'École Nationale d'Administration

Hervé VANDENBERGUE
Responsable Risques MGEN

ENTREPRISES PARTENAIRES

ACE • ACMN VIE • AIG • ALLIANZ • APICIL • AVIVA • AXA • BANQUE POSTALE PRÉVOYANCE • BNP PARIBAS CARDIF • BRED • CAMEIC • CAP GEMINI • CNP • COFACE • DIOT • DIRECT ASSURANCE • GAN EUROCOURTAGE • GMF • GENERALI CONSULTING • GRAS SAVOYE • GROUPAMA • HSBC ASSURANCES • MAAF • MACSF • MALAKOFF HUMANIS • MARSH • MÉDICALE DE FRANCE • MONDIALE ASSISTANCE • MUTEX • LA MUTUELLE GÉNÉRALE • LE CONSERVATEUR • PACIFICA • PRÉDICA • ROYAL SUN ALLIANCE • SNCF • SOGECAP • VERLINGUE • VIP CONSEIL • ZURICH...

VIE ASSOCIATIVE À L'ESA

La taille humaine de l'École, un relationnel interne chaleureux et des initiatives associatives multiples et variées ont permis de forger un esprit empreint de dynamisme et de convivialité.

PARMI LES NOMBREUSES ACTIVITÉS, CITONS :

- **Le BDE (Bureau Des Étudiants) :** la vie associative des étudiants de l'ESA ;
- **ALUMNI ESA :** le lien entre étudiants, professionnels de l'assurance et anciens de l'ESA.

Création graphique : MP STÉPHAN_1106-22_Février 2022_Crédit photos : Adobe stock.com : ©ty - ©javiindyy - ©bernardbodo - ©stokkete - ©Monkey Business - ©contrastwerkstatt - Andrey Popov - DOQDIRCCAB08

POUR NOUS CONTACTER
01 85 73 30 96
admission@esassurances.com
www.esassurances.com

ESA
ÉCOLE SUPÉRIEURE D'ASSURANCES

Établissement d'Enseignement Supérieur Technique Privé
Association Loi 1901
13, rue Fernand Léger - 75020 Paris

01 85 73 31 00
contact@esassurances.com
www.esassurances.com
https://esa-management.com

European Accreditation Board of Higher Education Schools
116 rue du Bac - 75007 PARIS - France
Tél. 33 (0)1 42 96 86 90
Fax 33 (0)1 42 96 86 74
E-mail : eabhes.france@eabhes.org

E.A.B.H.E.S London Office :
88 Wood Street - 10th floor
London EC2V 7RS - U.K.
www.eabhes.org

Test of English for International Communication (TOEIC)