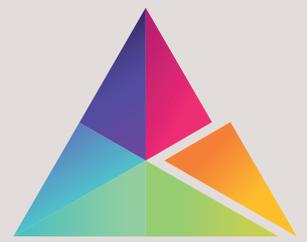


BACHELOR ASSURANCE, BANQUE & IMMOBILIER



ESA MANAGEMENT
IMMOBILIER ET PATRIMOINE

BACHELOR ASSURANCE, BANQUE & IMMOBILIER

EN ALTERNANCE

**1 semaine en entreprise
1 semaine à l'ESA**



BACHELOR ASSURANCE, BANQUE & IMMOBILIER

DE L'ÉCOLE SUPÉRIEURE D'ASSURANCES

EUROPEAN BACHELOR OF SCIENCE IN BUSINESS SPECIALITY INSURANCE, BANKING & REAL ESTATE

ACCREDITÉ 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)

Pourquoi étudier à ESA MANAGEMENT ?

L'ESA, fondée en 1980, est un établissement d'Enseignement Supérieur Technique et Privé, qui a le statut d'association loi de 1901.

Les formations dispensées à l'ESA reposent sur les fondamentaux des disciplines suivantes : les techniques de management, l'assurance et la bancassurance, le Risk Management, l'Économie, la Finance et la Banque, l'Immobilier, les Relations Humaines, le Patrimoine, le Droit, le Marketing et la relation clients, la Science des Données.

ESA MANAGEMENT est l'entité de l'ESA dédiée aux formations liées aux Data, aux Risques, à l'Immobilier, aux RH, au Patrimoine, au Commercial au même titre que l'entité CFA-ESA est dédiée aux formations en assurances en alternance.



Pourquoi choisir une formation proposée par ESA MANAGEMENT ?

Sur le plan pédagogique, car ses formations ont toujours pour objet de dépasser les frontières entre disciplines et ainsi de permettre aux apprenants un réagencement et une valorisation de leurs connaissances grâce à des apports dans chacun des domaines étudiés.

Il apparaît essentiel à ESA Management de développer chez ses apprenants 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, de la banque et de l'immobilier 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, à la capacité professionnelle pour les intermédiaires en opérations de Banque et de services de paiement (IOBSP), aux spécialités de la transaction immobilière.

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.

ANGLAIS

Nous attachons une grande importance à ce que les étudiants qui suivent le Bachelor Assurance, Banque & Immobilier 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 révisions en fonction de votre date de passage en juin du TOEIC.

PATRICE MICHEL LANGLUMÉ,
DIRECTEUR PÉDAGOGIQUE D'ESA MANAGEMENT

Une école tournée VERS L'INTERNATIONAL



Le titre « Bachelor Assurance Banque & Immobilier » de l'ESA permet l'obtention du titre **EUROPEAN BACHELOR OF SCIENCE IN BUSINESS, SPECIALITY INSURANCE, BANKING & REAL ESTATE** (Accrédité E.A.B.H.E.S).

THE EUROPEAN BACHELOR OF SCIENCE IN BUSINESS, SPECIALITY INSURANCE, BANKING & REAL ESTATE (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 « BACHELOR ASSURANCE, BANQUE & IMMOBILIER » 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.e de l'European Bachelor of Science in Business, Speciality Insurance, Banking & Real Estate (Accrédité EABHES), **il faut avoir obtenu un minimum de 800 points au TOEIC.**

ALTERNANCE

L'organisation des cours à l'ESA permet aux étudiants de suivre leur cursus tout en travaillant dans une entreprise à mi-temps sous réserve d'avoir ce droit pour les étudiants étrangers qui ne sont pas des nationaux d'un pays de l'Union Européenne. Les étudiants ayant un emploi à mi-temps dans une entreprise sont exemptés de stage.

RYTHME DE L'ALTERNANCE

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

Modalités de sélection à l'entrée de "BACHELOR ASSURANCE, BANQUE & IMMOBILIER"



Le dossier de candidature est examiné dans la quinzaine suivant sa réception par un jury composé du Directeur Pédagogique de l'ESA et de la Directrice du cursus de l'ESA, qui prononce l'admissibilité au Bachelor Assurance, Banque & Immobilier ou le refus. Les candidats admissibles passent des tests en ligne puis sont convoqués pour passer un entretien avec la Directrice du cursus. À l'issue de l'entretien, le candidat est déclaré admis ou non. Les résultats sont communiqués au plus tard 8 jours à l'issue de l'entretien.

LA CONFIRMATION D'INSCRIPTION

Elle s'effectue en versant les frais de sélection. Les admissions peuvent être prononcées sous réserve de l'obtention des titres, lors des sessions d'examen (juin-septembre). En cas d'annulation motivée par l'échec à un examen nécessaire pour être admis au cursus Bachelor Assurance, Banque & Immobilier, l'admission est considérée comme annulée et les droits d'inscription intégralement remboursés.

POURQUOI UN BACHELOR ASSURANCE, BANQUE & IMMOBILIER ?

Le Conseiller de Clientèle en Assurance, Banque & Immobilier 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'entreprise (PME, ETI).

Quel que soit le produit, banque, assurance, immobilier, il 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 cliente 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 clients 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 Conseiller de Clientèle en Assurance, Banque & Immobilier qu'il 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 Conseiller de Clientèle en Assurance, Banque & Immobilier, les pratiques commerciales vis-à-vis des prospects et clients évoluent vers des nouvelles approches qui s'appuient sur des supports digitaux (tablettes..).

Qu'il assure son activité au sein d'une Banque ou d'une entreprise d'Assurance ou d'un courtier en assurance, le Conseiller de Clientèle en Assurance, Banque & Immobilier 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 Conseiller de Clientèle en Assurance, Banque & Immobilier ayant les capacités professionnelles réglementaires est responsable de la souscription. Ce qui implique qu'il engage sa responsabilité et celle de son employeur s'il/elle ne procède pas exhaustivement aux analyses décrites ci-dessus.

Proche des clients, le Conseiller de Clientèle doit constituer une véritable mine d'informations : contexte de vie du client, attentes, comportements relationnels, qui doivent respecter la réglementation RGPD.

DESCRIPTION DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Ainsi les principales activités d'un Conseiller de Clientèle en Assurance, Banque & Immobilier ciblent **cinq grandes fonctions** :

- 1 Organisation de son activité de prospection commerciale dans le cadre d'offres de produits ou/et services d'assurances, banque, immobilier 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.
- 5 Maîtrise des modalités de la transaction immobilière.

1 ORGANISATION DE SON ACTIVITÉ DE PROSPECTION COMMERCIALE DANS LE CADRE D'OFFRES DE PRODUITS OU/ET SERVICES D'ASSURANCES, BANQUE, IMMOBILIER 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, d'assurances et d'immobilier.
- 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.

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 des secteurs de l'assurance, de la Banque et de l'Immobilier 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 ET 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...), en traitant les objections du client, les besoins de précisions complémentaires ou de comparaisons avec les offres concurrentes.
- 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...).
- 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.
- Améliorer les résultats de ses plans d'action en utilisant les stratégies des opportunités cross-canal et les outils collaboratifs du système d'information.

5 TRANSACTION IMMOBILIÈRE

La formation en transaction immobilière permet aux candidats d'acquérir les compétences nécessaires pour mener des missions de vente/achat/mise en location de biens immobiliers. Cette formation contribue à mieux appréhender le contexte juridique de la transaction immobilière ainsi que son marché et ses mécaniques.

Toute transaction immobilière est un acte important. Elle ne concerne pas uniquement les professionnels dont c'est le métier et qui pour autant recherchent également à développer leurs compétences mais cela s'adresse aussi à tous les autres professionnels en charge de la gestion patrimoniale de l'entreprise. Bien la préparer est la première chose à faire pour une transaction réussie. Il convient de se poser les bonnes questions et de mettre en œuvre les compétences nécessaires à ce que l'activité se déroule dans les meilleures conditions et dans le respect de la législation en vigueur.

- Suivre un portefeuille de prescripteurs (syndics, notaires) en veillant à leur apporter les novations bancaires et assurantielles proposées par son agence.
- Conserver une relation régulière avec les clients qui ont acquis un bien immobilier, si ceux-ci sont très satisfaits de leur acquisition, pour être à même de leur demander si dans leur entourage des personnes cherchent à acquérir ou céder un bien immobilier.

POURQUOI UN EUROPEAN BACHELOR INSURANCE, BANKING & REAL ESTATE ?

Pour répondre à la nécessité de participer à l'harmonisation des diplômes, l'ESA favorise la lisibilité internationale en permettant aux diplômés du Titre « Bachelor Assurance, Banque & Immobilier » de l'École Supérieure d'Assurances d'obtenir le Titre « **EUROPEAN BACHELOR OF SCIENCE IN BUSINESS, SPECIALITY INSURANCE, BANKING & REAL ESTATE** » (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, BANQUE ET IMMOBILIÈRE

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 profes-



sionnelles requises auxquelles prépare le « Bachelor Assurance, Banque & Immobilier ».

Enfin, le boom de l'immobilier a permis le développement de courtiers en crédits immobiliers.

Le titulaire du Titre « Bachelor Assurance, Banque & Immobilier » 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 de Conseiller de Clientèle en Assurance, Banque & Immobilier 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,
- des agences immobilières,
- des syndicats qui développent une activité de transactions immobilières.

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

Elle s'articule autour de **cinq 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.
- 5 Maîtriser une transaction immobilière.

PROGRAMME DU BACHELOR ASSURANCE, BANQUE & IMMOBILIER

Les cours ont lieu à l'ESA, en alternance, une semaine sur deux sauf exception.

PROGRAMME

BLOC 1 Organiser son activité de prospection commerciale dans le cadre d'offres de produits ou/et services d'assurance, banque et immobilier 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
- Projet d'entreprise (*Partie 1*)

DST Bloc 1

20 minutes de soutenance à partir d'un support écrit préalablement remis avec 3 semaines de préparation.

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)*
- Financement des professionnels
- Assurances collectives*
- Conventions des règlements de sinistre
- Garantie emprunteur (Loi Hamon, Bourquin)
- Projet d'entreprise (*Partie 2*)

DST Bloc 2

Mise en situation de jeux de rôle à partir d'un cas pratique sur l'analyse d'une situation client face à un besoin de produit et/ou service assurance, banque. 15 minutes de préparation + 10 minutes d'échange avec le Jury.

BLOC 3 Conseiller et vendre des prestations adaptées au client en assurance, banque et immobilier

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

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

BLOC 3 (suite)

- Fiscalité du particulier
- Réassurance et coassurance (exemple décès d'un homme clé)
- Analyse du bilan d'une entreprise
- Préparation IOBSP
- e-Learning IOBSP
- Projet d'entreprise (Partie 3)

DST Bloc 3

Étude de cas pratique avec soutenance orale.
3 semaines pour l'étude de cas.

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
- La fonction d'un chargé de clientèle au sein d'une agence bancaire (jeux de rôles)
- Cas pratique de bancassurance
- Règlement anti-blanchiment et lutte contre la fraude
- Réseaux sociaux et approche clients
- Projet d'entreprise (Partie 4)

DST Bloc 4

Deux cas pratiques de 2 heures :

- Organisation à mettre en place pour assurer le suivi du client et permettre sa fidélisation.
- Description de l'organisation d'un développement de portefeuille clients en assurances et banque.

BLOC 5 Transaction immobilière

La prospection et la négociation d'une opération immobilière auprès des propriétaires de biens :

- Les différentes composantes de la prospection de nouveaux logements
- Les différents moyens (prospection téléphonique approche terrain, recherche sur cadastre...)
- Mise en place de tableaux de bord pour le suivi du portefeuille clients
- Obligations réglementaires liées au mandat de vente ou de location

La réalisation de transactions immobilières (vente-location) :

- Le devoir de conseil auprès du client lors de l'achat ou de la location d'un bien immobilier : présentation du bien/visite du bien/montage du dossier de l'acquéreur (plan de financement, documents administratifs)
- Les aspects administratifs liés aux transactions immobilières
- Les aspects financiers de la négociation d'un bien immobilier
- Les aspects législatifs d'une transaction immobilière : Loi Tracfin/Loi Huguot/Loi Allur
- Les outils digitaux de communication et de commercialisation
- La gérance immobilière

DST Bloc 5

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

L'ACTIVITÉ DE CONSEILLER DE CLIENTÈLE EN ASSURANCE, BANQUE & IMMOBILIER IMPLIQUE D'OBTENIR

2 CAPACITÉS PROFESSIONNELLES

- La capacité professionnelle en assurance pour l'exercice de l'activité d'intermédiation en assurances ;
- 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 Conseiller en Assurance, Banque et Immobilier.

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 réparties entre cinq unités :

1. Les savoirs généraux

La présentation du secteur de l'assurance, les entreprises d'Assurances, l'opération d'assurances, les différentes catégories d'assurances, l'intermédiation en assurances, la relation avec le client, la lutte contre le blanchiment.

2. Les assurances de personnes (1) Santé, invalidité, décès, dépendance

L'incapacité, l'invalidité, le décès, la dépendance, la complémentaire santé.

3. Les assurances de personnes (2) Assurance Vie et Capitalisation

La prise en compte des besoins, les principales catégories de contrat, la fiscalité.

4. Les assurances de personnes (3) Les contrats collectifs

L'assurance emprunteur, la complémentaire santé collective des salariés, les contrats collectifs au profit des salariés, les systèmes collectifs de retraite complémentaire.

5. Les assurances de biens et de responsabilité

L'appréciation et la sélection du risque, les différents types de contrats, la présentation des garanties et de la tarification, la vie du contrat.

Chacun des modules au sein des cinq unités fait l'objet d'un cours du référentiel de formation de la certification Bachelor Assurance, Banque et Immobilier.

Chaque module fait l'objet d'un contrôle continu en 1^{re} année du cursus, qui est noté. 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.

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'activité d'intermédiation en assurance est obligatoire pour un Conseiller en Assurance, Banque et Immobilier, il en est de même

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.

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 formation.

1. OBJECTIFS DE LA FORMATION DÉLIVRÉE AUX APPRENANTS DE LA CERTIFICATION

- Répondre aux modalités du livret attestant de la réussite de la formation à la capacité professionnelle requise par la loi pour les intermédiaires en Opérations de Banque et Services de Paiement ;
- Renforcer la compétence des apprenants de la certification dans les métiers d'opérations de banque et de services de paiement ;
- Accéder à la compétence en opérations de Banque et de Services de Paiement répondant aux exigences de capacité professionnelle pour être immatriculé à l'ORIAS.

2. DURÉE

La formation est dispensée à 100 % en e-learning sur une plateforme hébergée chez Talensoft accessible 24/7 qui permet le stockage des documents et ressources pédagogiques en libre téléchargement. Sa durée est estimée à 150 heures.

3. MÉTHODOLOGIE

Les modules en e-learning sont tous interactifs. Ils sont accompagnés de quiz d'entraînement, de cas pratiques, d'exercices d'application. Les supports pédagogiques sont téléchargeables. Chaque module se termine par un quiz de validation qui est noté. Cette note sert de contrôle continu et il faut un minimum de 60 % de bonnes réponses pour que le module soit considéré comme « réussi ». Si la note est insuffisante, l'apprenant peut refaire le module autant de fois qu'il le souhaite.

4. TUTORAT

Les différents modules sont en permanence suivis par un outil de suivi (tracking) qui permet au tuteur, un enseignant de l'ESA, de suivre à distance l'évolution du parcours de l'apprenant et d'être interrogé à tout moment par l'apprenant 7 jours sur 7 par courriel.

5. PROGRAMME

TRONC COMMUN - 60 HEURES

- **MODULE 1 - 4 HEURES**
L'environnement bancaire
L'organisation du système bancaire, les acteurs du système bancaire, le rôle des banques dans l'économie, l'activité bancaire, l'encadrement de l'activité bancaire.
QCM et exercices.
- **MODULE 2 - 8 HEURES**
L'activité d'IOBSP et son environnement réglementaire
L'activité d'IOBSP, les conditions d'accès et d'exercice, la distribution de produits financiers, la distribution de produits d'assurances, le démarchage bancaire et financier, la vente à distance, la lutte anti-blanchiment.
QCM et exercices.
- **MODULE 3 - 24 HEURES**
L'environnement juridique et fiscal du client
La capacité des personnes physiques, les régimes matrimoniaux, le divorce, le Pacs et l'union libre, les successions, les libéralités, le démembrement de propriété, l'impôt sur le revenu.
QCM et exercices.

- **MODULE 4 - 8 HEURES**

La relation avec le client

Les fondamentaux du droit des contrats, la relation avec le consommateur, la lutte contre les discriminations, la connaissance du client, l'obligation d'information précontractuelle, le dévoilement des mandats, le devoir de conseil et de mise en garde, la protection du consommateur, la prévention et le règlement du surendettement, la prévention des conflits d'intérêts, les contrôles et les sanctions.

QCM et exercices.

- **MODULE 5 - 8 HEURES**

Connaître les différents crédits

- Les crédits aux particuliers: les différents types de crédits à court terme, les prêts immobiliers.
- Les crédits aux professionnels: les crédits à court terme, les engagements par signature.
- Les notions financières: rappels mathématiques, les taux,
- Le plan de financement.

QCM et exercices.

- **MODULE 6 - 8 HEURES**

Les garanties

- Les différentes formes de garanties,
- Les sûretés immobilières: l'hypothèque, la caution hypothécaire.
- Les garanties mobilières: le gage, le nantissement, le cautionnement, l'assurance des emprunteurs, la convention AREAS.

QCM et exercices.

MODULE SPÉCIALISÉ - 35 HEURES Le crédit immobilier

- **MODULE 1 - 2 HEURES**

L'environnement du crédit immobilier

- L'environnement réglementaire: rappels législatifs (loi Scrivener, loi Châtel, loi MURCEF, la directive européenne crédit immobilier).
- Les intervenants sur le marché immobilier, l'environnement administratif.

QCM et exercices.

- **MODULE 2 - 5 HEURES**

L'investissement immobilier et sa fiscalité

- L'acquisition immobilière: vente ordinaire, vente en l'état futur d'achèvement, la pierre - papier.
- La fiscalité de l'immobilier: les droits d'enregistrement, les revenus fonciers, les incitations fiscales à l'investissement immobilier, le régime fiscal de la location meublée.

QCM et exercices.

- **MODULE 3 - 4 HEURES**

Les caractéristiques de l'emprunteur

L'emprunteur personne physique, les SCI (Société Civile Immobilière), les sociétés commerciales, la capacité d'emprunt et de remboursement, l'information et la mise en garde de l'emprunteur.

QCM et exercices.

- **MODULE 4 - 4 HEURES**

Le crédit immobilier

Les caractéristiques financières, la constitution du dossier de crédit immobilier, l'offre de prêt.
QCM et exercices.

- **MODULE 5 - 10 HEURES**

Les différents types de crédit immobilier

Les prêts classiques, les prêts pour financer la VEFA, le crédit in fine, le prêt à taux zéro, les prêts conventionnés (PC et PAS), les prêts Épargne-logement, l'éco-prêt taux 0, le crédit relais, le prêt viager hypothécaire.

QCM et exercices.

- **MODULE 6 - 10 HEURES**

Les garanties des prêts immobiliers

- Les garanties hypothécaires: l'hypothèque conventionnelle, le privilège de prêteur de deniers, l'hypothèque rechargeable.
- Le nantissement: nantissement d'un contrat d'assurance vie, nantissement d'un compte titre.
- Le cautionnement: cautionnement hypothécaire, cautionnement personnel, les sociétés de caution.
- L'assurance emprunteur, les assurances de la construction.

QCM et exercices.

MODULE SPÉCIALISÉ - 25 HEURES Crédit à la consommation et crédit de trésorerie

- **MODULE 1 - 3 HEURES**

L'environnement du crédit à la consommation

Les principaux textes législatifs, les fichiers, la réglementation en matière de publicité.

QCM et exercices.

- **MODULE 2 - 4 HEURES**

Le crédit à la consommation

Les caractéristiques financières, les modalités de garantie, les coûts associés,

QCM et exercices.

- **MODULE 3 - 8 HEURES**

Les différents types de crédit

Le crédit affecté, le prêt personnel, le crédit renouvelable, l'autorisation de découvert, le prêt sur gage.

QCM et exercices.

- **MODULE 4 - 5 HEURES**

Le dossier de crédit à la consommation

L'information de l'emprunteur, la fiche d'informations précontractuelles, le contrat de prêt, la situation de la caution, la défaillance de l'emprunteur.

QCM et exercices.

- **MODULE 5 - 5 HEURES**

La préparation du dossier de crédit

L'analyse du dossier, la liste des informations à recueillir, la liste des documents nécessaires au dossier.

QCM et exercices.

MODULE SPÉCIALISÉ - 15 HEURES Le regroupement de crédits

- **MODULE 1 - 5 HEURES**

L'environnement du regroupement de crédits

- L'environnement réglementaire
- L'environnement économique
- Les différents intervenants dans le regroupement de crédits
- Les fichiers

QCM et exercices.

• MODULE 2 - 5 HEURES

Le regroupement de crédits

- La finalité d'un regroupement de crédits
- Les différents types de regroupement de crédits
- Les typologies de regroupement
- L'environnement bancaire

QCM et exercices.

• MODULE 3 - 5 HEURES

Le dossier de regroupement

- L'information du candidat au regroupement
- La liste des documents nécessaires à l'étude du dossier
- L'analyse du dossier

QCM et exercices.

MODULE SPÉCIALISÉ - 15 HEURES

Les instruments et services de paiement

• MODULE 1 - 1 HEURE

L'environnement réglementaire et économique

La transposition de la directive services de paiement, le rôle des établissements de paiement.

QCM et exercices.

• MODULE 2 - 8 HEURES

Les différents instruments et services de paiement

Le chèque, les cartes de paiement, les cartes de retrait, les cartes de crédit, les virements et prélèvements, les services de transfert d'argent, les autres services de paiement, la monnaie électronique.

QCM et exercices.

• MODULE 3 - 4 HEURES

le fonctionnement des services de paiement

Les droits de la clientèle en matière de services de paiement, l'information du client, la convention de service de paiement, les difficultés pouvant résulter de l'opération de paiement, les infractions relatives aux nouveaux instruments de paiement.

QCM et exercices.

• MODULE 4 - 2 HEURES

La préparation d'un dossier de services de paiements

La liste des informations à recueillir et à donner, la liste des documents nécessaires au dossier, l'analyse du dossier.

QCM et exercices.

Le programme ci-dessus montre la nécessité d'une formation approfondie, ce qui explique cette formation en e-Learning complémentaire aux cours donnés en présentiel ou à distance.

6. TEST FINAL DE VALIDATION

La validation des connaissances se fait à la fin du 2^e trimestre, soit fin mars.

Cet examen final consiste en un QCM de 100 questions tirées au sort, issues de la base de questions de l'ensemble de la formation.

Pour réussir ce QCM, un minimum de 70 % de bonnes réponses est requis.

En cas d'échec, l'apprenant est autorisé à passer un rattrapage avec un examen final fin juin.

En cas d'échec au rattrapage, l'étudiant ne peut pas obtenir la certification.

CONTRÔLES ET DÉLIVRANCE DU TITRE BACHELOR ASSURANCE, BANQUE & IMMOBILIER

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 le titre Bachelor Assurance, Banque & Immobilier, **il est indispensable de valider les cinq blocs.**

Pour valider un bloc sans passer par un rattrapage, il faut obtenir une note supérieure ou égale à 12/20. 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 recevoir le titre Bachelor Assurance, Banque & Immobilier.** Il n'y a pas de second rattrapage pour un même bloc.

3 CONTRÔLE DES CAPACITÉS PROFESSIONNELLES

Pour obtenir le titre Bachelor Assurance, Banque & Immobilier 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 12/20 à chacun des 9 cours du cursus qui portent l'astérisque * et qui font au total 175 heures d'enseignement.

Pour obtenir le titre Bachelor Assurance, Banque & Immobilier, il est indispensable de valider les neuf cours. Pour valider un cours 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. 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 obtenir le titre Bachelor, Assurance, Banque & Immobilier.** 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)

Vous êtes préparé à cette capacité professionnelle par une formation e-Learning de 150 heures. La validation des connaissances se fait à la fin de la 1^{re} année du cursus. Cet examen consiste en un QCM de 100 questions tirées au sort, issues de la base de questions de l'ensemble de la formation en E-Learning. Pour réussir ce QCM et valider la capacité professionnelle (IOBSP) un minimum de 70 % de bonnes réponses est requis. En cas d'échec, un rattrapage est organisé dans les quatre semaines de votre échec. Pour réussir ce rattrapage, il faut obtenir un minimum de 70 % de bonnes réponses. **En cas d'échec au rattrapage, vous ne pourriez pas obtenir le titre Bachelor Assurance, Banque & Immobilier.** Il n'y a pas de second rattrapage.

4 LES ÉPREUVES ORALES

1 LE MÉMOIRE PROFESSIONNEL

Le mémoire professionnel porte sur l'activité d'un Conseiller de clientèle en Assurance, Banque & Immobilier. 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, de la banque ou de l'immobilier à laquelle s'ajoutent quinze minutes de préparation. Chaque candidat tire un sujet sur l'un des blocs 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 LE TITRE « BACHELOR ASSURANCE, BANQUE & IMMOBILIER »

Il est délivré aux étudiants :

- Ayant obtenu une moyenne supérieure ou égale à 10/20 au contrôle continu ;
- Ayant validé les cinq 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 & REAL ESTATE" (ACCRÉDITÉ EABHES)

Pour être diplômé du European Bachelor of Science in Business, Speciality Insurance, Banking & Real Estate (Accrédité EABHES), il faut avoir obtenu :

- Le titre de « Bachelor Assurance, Banque & Immobilier », 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 & Real Estate » (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 les domaines du titre Bachelor Assurance, Banque & Immobilier.

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 le responsable du cursus Bachelor Assurance, Banque & Immobilier 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 €.

→ ÉTAPE 3 ▶ Acceptation du devis et signature du contrat

Vous effectuez votre règlement par un chèque à l'ordre de l'ESA.

→ 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 2° « 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,

* 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.

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 2^e « 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 2^e « 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.

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 président du jury est le Directeur Pédagogique de l'ESA. Son rôle 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 1^{re} 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 2^e 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 du titre Bachelor Assurance, Banque & Immobilier.**

→ 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.

DESRIPTIF DES COMPOSANTES DU TITRE BACHELOR ASSURANCE, BANQUE & IMMOBILIER

- **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.
- **ACTIVITÉ 3** > Conseiller et vendre des prestations adaptées au client en assurance, et banque.
- **ACTIVITÉ 4** > Fidéliser et développer son portefeuille client dans un principe d'amélioration continue.
- **ACTIVITÉ 5** > Maîtriser une transaction Immobilière.

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

Le candidat doit montrer ses capacités à :

- Analyser l'ensemble des différents fondamentaux techniques de l'assurance, de

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

La pertinence du parcours professionnel du candidat en rapport avec les activités professionnelles décrites dans les modules du référentiel du titre 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.

la banque, de l'immobilier, juridiques et fiscaux ainsi que l'ensemble des contraintes et obligations réglementaires.

- Écouter, comprendre et analyser les besoins du client.
- Proposer une offre en tenant compte des spécificités du client, de son profil, de ses projets et de son niveau de tolérance au risque.
- Suivre le client dans la durée en conseillant des ajustements dans le suivi de la gestion du client.

ATTRIBUTION DU TITRE « BACHELOR ASSURANCE, BANQUE & IMMOBILIER »

La validation totale par le Jury permet la délivrance du titre Bachelor Assurance, Banque & Immobilier.

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

Directeur général de l'ESA

Eugénie DA COSTA

Directrice générale déléguée
de l'ESA

Catherine DUPERROT

Directrice contrôle Qualité et
planification de l'ESA

Christophe FAUVEL

Président du 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 CMCI

Jean-Yves PARRAS

Référent cursus Expert.e en
Ingénierie patrimoniale

Jean Marc PETIT

Délégué général RenaSup

François PONSARD

Conseiller du Président de l'ESA

Jean-François RODIER

Référent cursus BTS, Chargé.e
de Clientèle en Assurances et
Banque

Sophie TARDY

Directrice pédagogique
de la Formation à distance de
l'ESA

Henri TRAVERT

Président
Société Transverse-Executive

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

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

Michel HASCOËT

Administrateur ESA

Franck LAUGIER

Risk Manager
Protection des données
Direction des risques
Malakoff Médéric Humanis

Alain MORICHON

Courtier

Didier SCHLACHTER

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

Jean-François TRIPODI

Directeur Général
Carte Blanche Partenaires

Hervé VANDENBERGUE

Responsable Risques MGEN

ENTREPRISES PARTENAIRES

ACE • ACMN VIE • AIG • ALLIANZ •
APICIL • AVIVA • AXA • BANQUE
POSTALE PRÉVOYANCE • BNP
PARIBAS • CARDIF • BRED •
CAMEIC • CAPGEMINI • CNP •
COFACE • DIOT • DIRECT
ASSURANCE • GAN EURO COURTAJE
• 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.



POUR NOUS CONTACTER 06 15 02 96 71

✉ almir-ramicevic@esa-management.com

📄 <https://esa-management.com>



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

📞 01 85 73 31 00

✉ contact@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)