



Découverte des métiers de la banque

Ces **scénarios de mise en situation** font intervenir la banque et différents métiers dans des situations du quotidien des élèves. Ces métiers travaillent en lien les uns avec les autres pour traiter le sujet qui les implique.

Dans chaque contexte, proposez à vos élèves d'identifier, parmi toutes les fiches métiers disponibles, quels métiers jouent un rôle dans le traitement de la situation. **C'est la consultation de la fiche métier associée à chaque professionnel qui guidera le choix.** Un même métier peut être sollicité dans plusieurs des scénarios proposés.

Retrouvez **ces scénarios en version bande-dessinée** sur le site en scannant le QR code ou en vous rendant sur <https://desmetiersquibougent.jinvestislavenir.fr/>

À la fin d'un scénario, vous pouvez **organiser un débat, une discussion en groupe ou un travail individuel** : "Parmi les fiches métiers que vous avez consultées, quels sont les métiers qui vous intéressent ? Pour quelles raisons ?"

SCÉNARIO 1 | Je fais avec mes parents un achat sur un site de e-commerce



Retrouvez la BD complète
sur le site...

Après une étude approfondie et comparative des différentes offres disponibles, relatives à l'équipement qui m'intéresse, mon choix s'est arrêté sur une proposition en particulier. J'ai validé ce choix avec mes parents et les ai sollicités pour le paiement. Ils ont sélectionné le paiement par carte et la faculté de bénéficier d'un règlement en 3 fois. Une interface de confirmation est apparue, qui a demandé une validation via l'application de la banque de mes parents sur leur smartphone. Et hop, ils ont ensuite reçu un message électronique de confirmation avec les informations permettant le suivi de la gestion de la commande par le site.

Tout semble simple, mais quels sont les métiers qui œuvrent en coulisses pour permettre une telle transaction ?

Les 4 métiers à identifier, et leur rôle dans le contexte :

Le conseiller de clientèle particuliers : il est intervenu au moment de sélectionner avec tes parents les outils et moyens de paiement adaptés à leurs besoins, ainsi que les autorisations à leur associer. Pour la CB par exemple, le montant de paiement autorisé chaque mois.

Le conseiller en monétique : il a accompagné l'entreprise qui opère le site, pour sélectionner le système de paiement en ligne le plus approprié aux opérations de e-commerce envisagées.

L'informaticien : il assure la sécurité des transactions en ligne et la signature électronique. Il a contribué à développer et mettre en place le système de validation de l'identité du client qui s'apprête à faire un paiement en ligne - ici ton parent qui t'accompagne dans cet achat.

Le gestionnaire de back office : il veille au bon fonctionnement des applicatifs informatiques qui interviennent dans le traitement de cette opération en ligne : débiter le compte de l'acheteur – tes parents - créditer le compte de l'entreprise qui vend l'équipement qui t'intéresse.

SCÉNARIO 2 | Mon frère s'est fait pirater sa carte bancaire



Retrouvez la BD complète sur le site...

Je suis en train de faire des courses avec mon frère aîné. Sa banque vient de lui envoyer une alerte pour l'informer que de récentes opérations réalisées avec sa carte de crédit semblent indiquer une utilisation frauduleuse de celle-ci. Tout s'explique : si on ne peut pas payer nos achats, c'est parce que sa carte est temporairement bloquée. Cette alerte lui parvient par texto et par mail. Ce sont en effet les paramètres de contact qu'il a définis avec son conseiller. Comme moi, il aime bien tout faire à distance. Il est invité à se connecter pour protéger son compte et mettre fin à ce détournement. Pas d'inquiétude : dès lors qu'il peut confirmer ses dernières transactions, il n'aura pas de débits liés à des opérations qu'il n'a pas engagées.

Quels sont les interlocuteurs et métiers qui interviennent pour déceler cette fraude et rétablir la sécurité nécessaire pour utiliser la carte ?

Les 4 métiers à identifier, et leur rôle dans le contexte :

Le conseiller de banque en ligne : il contacte mon frère et l'accompagne pour gérer la situation et protéger ses intérêts : faire opposition et bloquer la carte, confirmer les dernières transactions effectuées avec la carte, vérifier sa protection avec une assurance moyen de paiement. Il va l'aider à identifier les circonstances qui ont permis le détournement pour renforcer sa vigilance à l'avenir.

L'expert en cyber sécurité : il travaille avec les services informatiques pour renforcer les contrôles et la sécurité des transactions contre les attaques et les détournements. Il analyse les incidents pour améliorer les systèmes d'authentification notamment.

Le contrôleur interne : il a participé à la mise en place d'indicateurs pour identifier des anomalies ou utilisations inhabituelles par rapport aux pratiques régulières d'un client, permettant ainsi de déceler des utilisations frauduleuses.

Le data analyst : il a développé les systèmes de recueil et de traitement des données. Il a participé à l'élaboration de programmes de requêtes permettant d'analyser, de comparer les données et d'alimenter des tableaux de bord et des indicateurs.

SCÉNARIO 3 | Je place mon premier argent de poche sur un livret.



Retrouvez la BD complète sur le site...

Mes parents m'ont ouvert un livret à ma naissance. J'accumule les dotations reçues à diverses occasions comme mon anniversaire. Je vais avoir des intérêts qui vont augmenter mes économies en attendant de pouvoir faire les achats pour lesquels je mets de côté. Ça me permet de bien réfléchir avant et de suivre la progression des montants en face de mes envies. Je consulte mon solde au distributeur avec ma carte de retrait. Il m'arrive aussi de regarder avec mes parents mon interface sur internet ; je peux y dialoguer avec l'assistant virtuel. Mon livret jeune a atteint le plafond, mes parents vont pouvoir bientôt m'en ouvrir un autre.

Quels interlocuteurs et quels métiers jouent un rôle dans ce projet d'ouverture d'un nouveau livret ?

Les 4 métiers à identifier, et leur rôle dans le contexte :

Le chatbot master : il analyse les échanges entre les clients et les robots, afin d'affiner la compréhension des demandes des clients et de compléter la base des réponses dans laquelle le robot sélectionnera celle la plus appropriée à la situation. L'assistant virtuel qui va répondre à mes questions me permet d'avancer sans attendre les heures d'ouverture de la banque.

Le conseiller bancaire en ligne : une fois que j'ai les idées claires sur mon projet, je peux toujours vérifier avec mon conseiller en ligne que je fais le bon choix. Je n'ai pas besoin de le rencontrer, on peut tout décider à distance.

Le chargé d'études marketing : il analyse les attentes des clients de la banque pour faire évoluer les produits proposés dans leurs formats et leurs caractéristiques afin de mieux correspondre à leurs besoins. Le livret et les placements auxquels il est adossé ont été étudiés pour répondre à un choix d'épargne sur une durée courte en prévision d'un projet.

Le conseiller particuliers : il a reçu une alerte pour indiquer l'arrivée au plafond de mon livret. Il va me contacter pour m'aider à concrétiser mon nouveau projet.



Découverte des métiers de la banque

Ces **scénarios de mise en situation** font intervenir la banque et différents métiers dans des situations du quotidien des élèves. Ces métiers travaillent en lien les uns avec les autres pour traiter le sujet qui les implique.

Dans chaque contexte, proposez à vos élèves d'identifier, parmi toutes les fiches métiers disponibles, quels métiers jouent un rôle dans le traitement de la situation. **C'est la consultation de la fiche métier associée à chaque professionnel qui guidera le choix.** Un même métier peut être sollicité dans plusieurs des scénarios proposés.

Retrouvez **ces scénarios en version bande-dessinée** sur le site en scannant le QR code ou en vous rendant sur <https://desmetiersquibougent.jinvestislavenir.fr/>

À la fin d'un scénario, vous pouvez **organiser un débat, une discussion en groupe ou un travail individuel** : "Parmi les fiches métiers que vous avez consultées, quels sont les métiers qui vous intéressent ? Pour quelles raisons ?".

SCÉNARIO 1 | Ma banque lance de nouvelles fonctionnalités sur l'app depuis laquelle je peux gérer mon compte et ma relation avec ma banque.



Retrouvez la BD complète
sur le site...

J'utilise l'application de ma banque depuis un moment déjà pour suivre mes opérations en temps réel et authentifier mes connexions grâce à la reconnaissance faciale. Je reçois une alerte m'indiquant que de nouvelles fonctionnalités sont maintenant disponibles. Je peux consulter un court tutoriel pour comprendre leur portée. Je vois d'ailleurs sur la page Facebook de la banque qu'elle communique sur ces compléments, soigneusement étudiés pour les jeunes.

Quels sont les métiers qui ont travaillé à la conception et la réalisation de ces nouvelles fonctionnalités, et à leur diffusion sur les réseaux sociaux ?

Les 4 métiers à identifier, et leur rôle dans le contexte :

Le chargé d'études marketing : il analyse les attentes des clients de la banque pour faire évoluer les produits proposés dans leurs formats et leurs caractéristiques afin de mieux correspondre à leurs besoins. Ces nouvelles fonctionnalités ont été étudiées pour étendre la relation dématérialisée des jeunes avec la banque.

Le data analyst : il complète les analyses des attentes clients par celles des données relatives à leurs comportements sur les solutions dématérialisées proposées par la banque et sur l'utilisation qu'ils en font pour préparer la meilleure ergonomie possible.

L'informaticien : il traduit le cahier des charges issu des analyses du marketing et des data pour procéder au développement technique des nouvelles fonctionnalités et à leurs tests avant lancement.

Le community manager : il est à l'affût des actualités et des nouveautés pour développer la notoriété de la banque sur les réseaux sociaux et créer de la proximité avec ses différents profils de clients. Ces nouvelles fonctionnalités constituent une opportunité pour animer la communauté autour de la banque.

SCÉNARIO 2 | Une actualité sur une attaque de données



Aux actus, on parle d'une grande entreprise qui s'est fait pirater les données de ses clients.

1/6

Retrouvez la BD complète sur le site...

Les actualités parlent d'une nouvelle attaque de données subie par une entreprise, qui a bloqué tous ses serveurs pendant plusieurs jours. Le préjudice économique et financier est énorme, sans compter l'impact sur la confiance des clients de l'entreprise. L'enjeu de ce genre d'attaque est en général de récupérer les données en faisant sauter les systèmes de sécurité pour de futures opérations de fraudes ou encore de bloquer tous les systèmes d'information de l'entreprise en vue de demander une rançon financière contre la restauration de ses process et ses données.

Les entreprises réagissent et s'organisent pour se protéger contre ce type d'attaques. Et ma banque, elle fait comment ?

Les 6 métiers à identifier, et leur rôle dans le contexte :

L'expert en cybersécurité : il procède à une veille et des contrôles permanents pour prévenir les risques et élaborer de nouvelles réponses pour renforcer la sécurité des systèmes et des transactions.

L'ingénieur IA : il utilise les simulations et l'analyse des données en masse pour concevoir des systèmes de protection intelligents, capables de s'améliorer au fil de leur fonctionnement.

Le data scientist : il identifie et exploite les données pertinentes à analyser en masse dans les modèles prédictifs que va concevoir l'ingénieur IA.

L'informaticien : il développe et maintient les systèmes d'information en suivant le cahier des charges élaboré par les différents professionnels en charge du renforcement de la sécurité de ces systèmes.

Le chargé de conformité bancaire : il élabore les règles et contrôles qui s'imposent à tous les collaborateurs de la banque dans leurs missions quotidiennes. Le but est de garantir la bonne utilisation et observation des protocoles de sécurité mis au point par l'équipe mobilisée sur le renforcement de la sécurité des systèmes d'information.

Le contrôleur juridique : il veille notamment au respect par la banque de la Loi relative à l'utilisation et la protection des données sensibles, comme les données personnelles.

SCÉNARIO 3 | La banque finance le projet d'installation de panneaux solaires de mes parents



Mes parents dirigent une exploitation agricole...

1/6

Retrouvez la BD complète sur le site...

Mes parents dirigent une exploitation agricole et projettent d'y installer des panneaux solaires. Ils se posent beaucoup de questions sur ce projet et sur son financement. Ils ont quelques produits d'épargne à la banque, un contrat d'assurance vie et s'interrogent sur la meilleure solution de financement à mettre en place. Ils prennent rendez-vous avec leur conseiller. Celui-ci consulte quelques experts internes en prévision de ce rendez-vous en amont.

Quels sont les métiers qui interviennent pour accompagner mes parents dans leur réflexion ?

Les 4 métiers à identifier, et leur rôle dans le contexte :

Le chargé d'affaires professionnels, spécialisé agriculture : il les a accompagnés sur plusieurs projets personnels et concernant l'exploitation. Il prépare son rendez-vous en consultant ou conviant des spécialistes.

Le conseiller en patrimoine : il travaille à l'optimisation de la stratégie patrimoniale des clients de la banque. Informé du projet de mes parents, il étudie leurs placements, les emprunts en cours, les aides dont ils peuvent bénéficier pour cette installation énergétique, afin de leur proposer plusieurs solutions de financement.

Le chargé d'affaires entreprises énergies renouvelables : il est spécialisé dans le financement des projets énergies renouvelables pour la région. Pour compléter son analyse, le conseiller patrimonial fait appel à lui et à sa connaissance développée des opérateurs locaux et des démarches à entreprendre pour optimiser les aides.

L'analyste crédit : dès lors que le recours à un emprunt est envisagé, il est en charge de l'analyse des risques et garanties associés à un projet. Le chargé d'affaires monte son dossier en étant attentif aux critères pris en



Découverte des métiers de la banque

Ces **scénarios de mise en situation** font intervenir la banque et différents métiers dans des situations du quotidien des élèves. Ces métiers travaillent en lien les uns avec les autres pour traiter le sujet qui les implique.

Dans chaque contexte, proposez à vos élèves d'identifier, parmi toutes les fiches métiers disponibles, quels métiers jouent un rôle dans le traitement de la situation. **C'est la consultation de la fiche métier associée à chaque professionnel qui guidera le choix.** Un même métier peut être sollicité dans plusieurs des scénarios proposés.

Retrouvez **ces scénarios en version bande-dessinée** sur le site en scannant le QR code ou en vous rendant sur <https://desmetiersquibougent.jinvestislavenir.fr/>

À la fin d'un scénario, vous pouvez **organiser un débat, une discussion en groupe ou un travail individuel** : "Parmi les fiches métiers que vous avez consultées, quels sont les métiers qui vous intéressent ? Pour quelles raisons ?"

SCÉNARIO 1 | Je sollicite un prêt étudiant



Retrouvez la BD complète
sur le site...

Mon choix d'études supérieures m'éloigne du domicile de mes parents. Je vais m'installer dans une ville universitaire et en plus des frais de scolarité, je dois tenir compte des frais de vie. Ca fait un beau budget. Je sais que la banque propose des prêts étudiants à des conditions attractives, je veux voir de plus près ce qu'il m'est possible de faire. J'utilise déjà le simulateur en ligne proposé par ma banque pour préparer mon rendez-vous.

Les 4 métiers à identifier, et leur rôle dans le contexte :

Le chargé d'études marketing : il est à l'écoute des attentes des clients de la banque pour faire évoluer les produits et répondre au mieux à leurs besoins. Le prêt étudiant est facilement adaptable à tous les projets.

Le conseiller de clientèle particulier : il va m'aider à définir le montant et la durée du prêt en fonction du budget que je souhaite financer et de la durée de mes études avant d'accéder au marché du travail et à une rémunération.

L'analyste crédit : il est en charge de l'analyse des risques et garanties associés à un emprunt. Il demandera vraisemblablement une caution des parents pour garantir le prêt étudiant.

Le gestionnaire de back-office : c'est lui qui paramètre la mise en place du crédit pour que les fonds arrivent sur mon compte et que l'échéancier du crédit soit observé.

SCÉNARIO 2 | Je veux partir à l'étranger



Retrouvez la BD complète sur le site...

Je vais suivre un programme Erasmus+ et partir pendant un an en Asie pour ma 3^{ème} année de licence. C'est un projet qui demande de nombreux préparatifs. Je veux être certain de pouvoir disposer de moyens de paiement adaptés et sécurisés, même au bout du monde. Je prends rendez-vous avec ma banque pour voir comment elle peut m'accompagner dans mon projet et quelles protections santé elle peut me proposer.

Quels sont les métiers qui interviennent pour me proposer les solutions les plus adaptées ?

Les 5 métiers à identifier, et leur rôle dans le contexte :

Le conseiller de clientèle particulier : il va m'aider à identifier mes besoins et les circonstances qui peuvent se présenter pour me proposer les solutions de paiement et les garanties santé adaptées à mon expatriation avec une assurance santé et rapatriement.

L'économiste : il coordonne des études conjoncturelles et stratégiques et émet des recommandations pour intervenir sur les marchés étrangers. Le conseiller de clientèle pourra consulter ces analyses pour identifier les moyens à mettre en place les plus adaptés au pays d'expatriation.

Le chargé d'études marketing : à l'écoute des besoins de mobilité des clients de la banque, il fait évoluer les supports et les moyens de paiement pour les rendre encore plus nomades et renforcer leur sécurité.

Le conseiller banque en ligne : il est à mon écoute pour m'aider à préparer mon expatriation, sur des plages horaires élargies par rapport aux heures d'ouverture de mon agence.

Le chatbot master : il analyse les échanges entre les clients et les robots, afin d'affiner la compréhension des demandes des clients et de compléter la base des réponses dans laquelle le robot sélectionnera celle la plus appropriée à la situation. Il a intégré dans les réponses préparées pour le robot toutes celles répondant aux questions que je me pose avant mon voyage et aux besoins que je pourrai avoir une fois sur place. Pas de problème de décalage horaire, l'assistant virtuel m'assiste 24h/24.

SCÉNARIO 3 | La société où je fais mon stage en rachète une autre, comment sa banque chef de file travaille avec elle sur le projet.



Retrouvez la BD complète sur le site...

Je fais un stage dans une compagnie d'assurance spécialisée dans la couverture des risques associés aux chantiers internationaux des entreprises françaises. Elle place ses fonds, notamment pour garantir ses réserves techniques destinées à faire face aux éventuels sinistres, sur les marchés financiers. Elle s'apprête à racheter une autre compagnie d'assurances pour renforcer certaines des garanties qu'elle propose. Elle demande à sa banque chef de file de l'accompagner dans le montage du financement du rachat. Elle prévoit de vendre certains titres cotés et d'emprunter le reste à financer.

Quels sont les métiers qui vont jouer un rôle dans les opérations accompagnant le financement d'un projet de rachat ?

Les 6 métiers à identifier, et leur rôle dans le contexte :

Le chargé d'affaires entreprise : il va jouer le rôle de chef d'orchestre pour identifier et mettre en place les différentes opérations pour procéder au financement du rachat souhaité par l'entreprise. Il reste son interlocuteur privilégié.

L'opérateur de marché : il va identifier les titres sur lesquels il est opportun de faire un arbitrage et placer les ordres de vente pour le compte de l'entreprise cliente.

Le gestionnaire de middle-office : il regroupe les opérations effectuées par les opérateurs de marché et contrôle et analyse les résultats des salles de marché.

Le gestionnaire de crédit entreprises : il prend en charge toutes les opérations liées à la production du prêt accordé à l'entreprise et le suit tout au long de sa durée de vie. Il met en place l'échéancier de paiement et paramètre les alertes de suivi.

Le conseiller en opérations et produits financiers : le montage financier étant complexe, il entre en scène pour réaliser l'assemblage sur mesure des solutions à combiner.

L'analyste risques : il agrège les risques associés à une activité donnée, effectue des contrôles et apporte son expertise pour les dossiers complexes. Il intègre le montage proposé à l'entreprise dans l'ensemble des dossiers et données qu'il surveille pour protéger la banque des risques.