

Socle numérique du secteur bancaire

RS2403 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	324
Formacode(s)	15052
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE · SIRET : 43498758200013

CPNE de la banque

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification vise l'ensemble des collaborateurs des banques, quel que soit leur métier. Elle est transverse à tous les salariés travaillant dans le secteur bancaire.

Cette certification pourra permettre à tous les salariés du secteur bancaire de valider leurs compétences numériques essentielles et spécifiques au secteur bancaire, nécessaires au développement et au maintien de leur employabilité dans le contexte de la transformation digitale de leur établissement.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Domaine d'activité 1 : Utilisation des outils et terminaux numériques de son poste de travail

Utiliser les principales fonctionnalités de son poste informatique et en maîtriser les éléments matériels de base (souris, unité centrale, clavier)

Utiliser les outils bureautiques

- Ouvrir et lire un fichier avec le logiciel de bureautique adapté (document Word, Excel, Powerpoint, PDF, ...)
- Modifier un document existant ou repartir d'un modèle pour créer un document.
- Maîtriser les options de mise en page basiques (options de police, couleur, mise en forme...).

Imprimer et numériser des documents

- Imprimer ou photocopier un document en noir et blanc ou en couleur, recharger du papier en cas de besoin.
- Utiliser les principaux paramètres d'impression (mise en page, format, finitions).
- Numériser un document à l'aide du logiciel de l'imprimante.

Organiser ses données et les sauvegarder en local ou sur un réseau

- Classer et enregistrer un document dans le bon dossier (en local, sur un réseau)
- Renommer un fichier

Connecter et utiliser des périphériques externes : webcam, micro, casque, souris, écran, vidéoprojecteur

- Brancher et utiliser une souris et un clavier, un casque ou des écouteurs en utilisant les connecteurs appropriés du poste informatique (connecteur vidéo, prise son).

Se connecter à un réseau (objets connectés, réseau partagé)

- Identifier les différents types de réseaux sans fil (Wifi, Bluetooth, etc.)
- Se connecter à un réseau en entrant la clé de sécurité et en respectant un bon niveau de sécurité dans le choix du mot de passe

Utiliser les fonctions de base d'un terminal mobile (tablette, smartphone, etc.)

- Maîtriser les fonctionnalités et applications de base des terminaux mobiles
- Se connecter à un réseau et naviguer sur internet en mobilité

Utiliser des contenus multimédias : vidéos, images, musique, etc.

- Visionner un contenu multimédia avec le logiciel adapté en effectuant des réglages de base (son, plein écran,

luminosité...).

Utiliser les outils et applicatifs professionnels mis à sa disposition par son employeur

- Mobiliser les outils numériques adéquats pour réaliser ses tâches
- Réaliser ses tâches professionnelles en maîtrisant les fonctionnalités avancées des applicatifs mis à sa disposition

Domaine d'activité 2 : Communication professionnelle avec les outils numériques

Mobiliser le bon mode d'interaction numérique en fonction de ses objectifs (adapté à son interlocuteur, son message)

- Identifier les différents outils de communication digitale à sa disposition (messagerie professionnelle, messagerie instantanée, visio, Réseau Social d'Entreprise...) et leurs principaux usages dans l'univers bancaire
- Répondre à une sollicitation d'un collègue, d'un client, fournisseur ou partenaire de l'établissement bancaire en choisissant le bon canal de communication

Communiquer via les différents canaux en respectant les usages et les bonnes pratiques de la communication numérique

- Communiquer en respectant les codes de rédaction de sa banque

en matière de

courriels et de SMS (signature, formule de politesse, objet, destinataire en copie),

en étant vigilant au respect de

l'orthographe, en s'aidant si nécessaire des sites appropriés

(dictionnaire, conjugaison, ...).

- Adapter son registre de communication en fonction du mode de communication synchrone (orale, visio, tchat ...) et en respectant les règles de courtoisie (politesse, bienveillance) en vigueur dans sa banque

Utiliser une messagerie professionnelle (boîte courriels, messagerie interne de sa banque, sur le réseau interne de sa banque, etc.)

- se connecter à sa messagerie professionnelle, lire, rédiger, envoyer, transférer un message et ouvrir une pièce jointe.

- Classer et organiser ses messages (filtres, création de dossier)

- Faire une recherche dans la messagerie, gérer la liste de ses contacts, gérer ses spams

- Prendre en compte la taille d'un fichier attaché et les règles de sa banque en matière d'envoi ou de transfert de fichiers volumineux

Interagir sur les réseaux sociaux, communautés en ligne (Réseau social d'entreprise de sa banque, réseaux sociaux externes, plateforme collaborative, etc.)

- Identifier les usages et les fonctionnalités de base des différents types de plateformes, réseaux sociaux et forums
- Créer son profil, se connecter et consulter le contenu d'une plateforme collaborative utilisée par sa banque
- Réaliser des actions de base sur certains réseaux sociaux (ajouter des contacts et les gérer, remplir son profil, publier un statut, envoyer des messages privés).

Prévenir les risques de sécurité informatiques liés aux interactions numériques

- Identifier les principaux risques liés aux interactions numériques (interception de données confidentielles, piratage de boîte courriel, conséquences de ses prises de parole...).

- Définir ses codes d'accès, en respectant les règles de sécurité définies par sa banque (codes sécurisés et changés régulièrement).

- Evaluer le niveau de sécurité du canal d'interaction utilisé et détecter les types d'escroquerie encourus par l'établissement bancaire ou ses clients (hameçonnage...).

- Identifier, évaluer le bon niveau de sensibilité d'une information et supprimer les éléments les plus sensibles de ses interactions (informations confidentielles...) avec un collègue, un client, fournisseur ou un partenaire de sa banque

Prévenir les risques

de communication (confidentialité, e-réputation, partage de données) dans les échanges numériques

- Communiquer via les outils numériques en veillant à prendre en compte la différence et les équilibres entre sphère privée, sphère professionnelle et sphère publique, à respecter les règles de confidentialité définies par sa banque, et en adaptant ses

Prévenir les risques

de communication (confidentialité, e-réputation, partage de données) dans les échanges numériques

- Communiquer via les outils numériques en veillant à prendre en compte la différence et les équilibres entre sphère privée, sphère professionnelle et sphère publique, à respecter les règles de confidentialité définies par sa banque, et en adaptant ses propos et les données partagées à son auditoire (client, collègue, fournisseur de sa banque) et aux possibles conséquences de ses prises de parole

Respecter le cadre d'utilisation des outils numériques

- Utiliser les outils numériques en respectant ce cadre (propriété intellectuelle, règles internes de sa banque en matière de sécurité et sauvegarde des informations, secret bancaire, conditions générales d'utilisation/CGU...)

Domaine d'activité 3 – Utilisation du numérique pour optimiser l'organisation de son travail

Compléter un document ou remplir un formulaire avec les bonnes informations.

Utiliser l'agenda électronique professionnel pour organiser son travail

- Consulter son agenda et l'agenda partagé des collaborateurs

- Créer un événement dans son agenda

et dans l'agenda d'un autre collaborateur

en veillant à la disponibilité de son interlocuteur

Partager des documents

ou créer des documents à plusieurs

- Consulter des documents via des plateformes d'échanges.
- Partager des documents sur une plateforme privée ou un logiciel de partage de documents
- Paramétrer les options de base de partage (destinataires, durée de partage...)
- Identifier les différentes versions d'un document et en suivre les modifications

Identifier les possibilités de travail et de formation (par exemple : forum et peer to peer) collaboratifs offertes par les outils numériques

La totalité des compétences constituant la certification est évaluée

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun prérequis

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Site AFB

Un guide est en cours de préparation

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2403/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	4
Montant total engagé	8 000 €
Coût moyen par dossier	2 000 €
Durée moyenne	20 h
Période	03/2020 – 07/2020
France compétences	100 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.