

# Catalogue de Formations 2025-2026

## DFS Academy





# SOMMAIRE

CALENDRIER DE FORMATION.....3

INTRODUCTION.....4

PRESENTATION DU CABINET.....5

## THEMES DE FORMATIONS

1. MONÉTIQUE & OPÉRATIONS DE PAIEMENT.....6

2. TECHNOLOGIES & INNOVATION.....12

3. SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES & INCLUSION.....19

4. OPÉRATIONS & BACK-OFFICE.....23

5. EXPÉRIENCE CLIENT & SERVICE.....25

6. PRODUIT & STRATÉGIE.....27



## CALENDRIER PRÉVISIONNEL DE FORMATION

Date de début	Code	Titre	Pôle	Durée	Lieu
01-02-2026	MOP01	Décrypter l'écosystème monétique	Monétique & Paiements	3 jrs	Abidjan
08-02-2026	MOP02	Chargeback & Litiges	Monétique & Paiements	3 jrs	Cotonou
15-02-2026	TEC02	Open Banking et APIs	Technologies & Innovation	3 jrs	Dakar
22-02-2026	TEC04	IA et data science en monétique	Technologies & Innovation	3 jrs	Bamako
01-03-2026	DFN01	Réseau d'agents bancaires	Services Financiers Numériques	3 jrs	Lomé
08-03-2026	DFN02	Crédit digital	Services Financiers Numériques	3 jrs	Ouagadougou
15-03-2026	OPS01	Maîtriser le back-office bancaire	Opérations & Back-Office	3 jrs	Niamey
22-03-2026	CEX01	Créer une expérience client d'exception	Expérience Client	3 jrs	Bissau
29-03-2026	PRS01	Product manager en finance digitale	Produit & Stratégie	3 jrs	Abidjan
05-04-2026	PRS02	Pricing des paiements	Produit & Stratégie	3 jrs	Cotonou
12-04-2026	MOP01	Décrypter l'écosystème monétique	Monétique & Paiements	3 jrs	Dakar
19-04-2026	MOP02	Chargeback & Litiges	Monétique & Paiements	3 jrs	Bamako
26-04-2026	TEC02	Open Banking et APIs	Technologies & Innovation	3 jrs	Lomé
03-05-2026	TEC04	IA et data science en monétique	Technologies & Innovation	3 jrs	Ouagadougou
10-05-2026	DFN01	Réseau d'agents bancaires	Services Financiers Numériques	3 jrs	Niamey
17-05-2026	DFN02	Crédit digital	Services Financiers Numériques	3 jrs	Bissau
24-05-2026	OPS01	Maîtriser le back-office bancaire	Opérations & Back-Office	3 jrs	Abidjan
31-05-2026	CEX01	Créer une expérience client d'exception	Expérience Client	3 jrs	Cotonou
07-06-2026	PRS01	Product manager en finance digitale	Produit & Stratégie	3 jrs	Dakar
14-06-2026	PRS02	Pricing des paiements	Produit & Stratégie	3 jrs	Bamako
21-06-2026	MOP01	Décrypter l'écosystème monétique	Monétique & Paiements	3 jrs	Lomé
28-06-2026	MOP02	Chargeback & Litiges	Monétique & Paiements	3 jrs	Ouagadougou
05-07-2026	TEC02	Open Banking et APIs	Technologies & Innovation	3 jrs	Niamey
12-07-2026	TEC04	IA et data science en monétique	Technologies & Innovation	3 jrs	Bissau
19-07-2026	DFN01	Réseau d'agents bancaires	Services Financiers Numériques	3 jrs	Abidjan
26-07-2026	DFN02	Crédit digital	Services Financiers Numériques	3 jrs	Cotonou
02-08-2026	OPS01	Maîtriser le back-office bancaire	Opérations & Back-Office	3 jrs	Dakar
09-08-2026	CEX01	Créer une expérience client d'exception	Expérience Client	3 jrs	Bamako
16-08-2026	PRS01	Product manager en finance digitale	Produit & Stratégie	3 jrs	Lomé
23-08-2026	PRS02	Pricing des paiements	Produit & Stratégie	3 jrs	Ouagadougou





## INTRODUCTION

Face aux transformations rapides du secteur financier et à la montée en puissance des technologies digitales, la montée en compétences devient un levier stratégique pour les institutions africaines.

C'est dans cette dynamique que DFS Academy – le centre de formation de DFS Consulting – s'impose comme un partenaire de référence pour le renforcement des capacités techniques, stratégiques et opérationnelles des professionnels de la finance digitale, de la monétique, de l'innovation et de la cybersécurité.

Ce catalogue 2026 illustre notre engagement à proposer des contenus actualisés, des formats flexibles et des formations animées par des experts reconnus. Nous vous souhaitons une excellente lecture.



## PRESENTATION DU CABINET

DFS Consulting est un cabinet panafricain de conseil et de formation spécialisé dans l'accompagnement des acteurs de la finance digitale. Nos champs d'expertise couvrent : la monétique, les services financiers numériques, la transformation digitale, l'innovation, et la cybersécurité. Nous intervenons à la fois comme conseillers stratégiques et organisme de formation à haute valeur ajoutée.



## NOTRE MISSION

Accompagner la transformation digitale inclusive du secteur financier africain en renforçant les compétences clés des professionnels et en diffusant une culture de l'innovation responsable et performante.



## NOS VALEURS

- Excellence : des contenus de haut niveau, des intervenants expérimentés.
- Accessibilité : des formats flexibles et des tarifs adaptés.
- Impact : des formations ancrées dans les besoins du terrain.
- Partage : des espaces d'échange post-formation.



## NOS FORMATS DE FORMATIONS

- Sessions inter-entreprises (présentiel ou virtuel)
- Formations intra sur mesure
- Modules e-learning via notre plateforme LMS
- Programmes certifiants
- Workshops pratiques avec cas réels

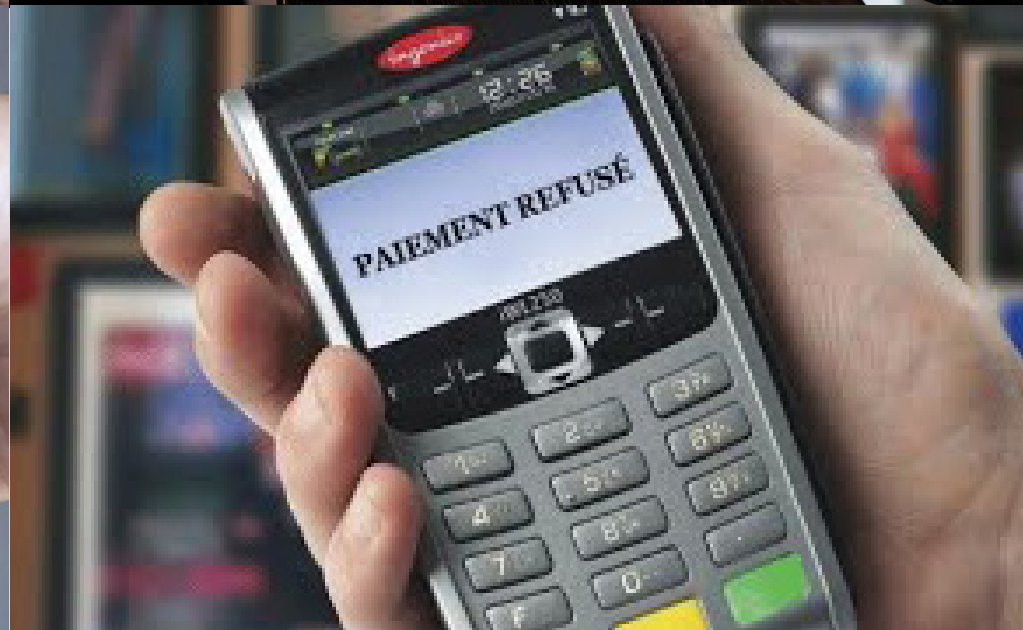


## POURQUOI NOUS CHOISIR

Nos formateurs sont des experts chevronnés issus des switchs monétiques, banques, IMF et fintechs. Nos prix sont accessibles, notre suivi post-formation est structuré (groupes d'échange, accompagnement), et notre démarche est digitalisée via un LMS moderne. Nous récompensons chaque année nos clients les plus fidèles.



## 1. MONÉTIQUE & OPÉRATIONS DE PAIEMENT (MOP)



## ■ MOP01 – Décrypter l'écosystème monétique : acteurs, flux et enjeux stratégiques (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : Introduction à la monétique et ses concepts fondamentaux

- Définition et histoire de la monétique : de la carte embossée au paiement sans contact.
- Le vocabulaire essentiel : Porteur, Émetteur, Accepteur, Acquéreur, Processeur.
- Les différents instruments de paiement : cartes de débit, de crédit, prépayées, virtuelles.
- Le modèle des quatre coins (Four-Corner Model) : le schéma de base d'une transaction.

#### Module 2 : Les acteurs de l'écosystème et leurs rôles

- Les réseaux de paiement internationaux (Schemes) : Visa, Mastercard.
- Les réseaux régionaux et natio-

naux : le cas du GIMUEMOA.

- Les institutions financières : banques émettrices et banques acquéreuses.
- Les acteurs techniques : processeurs, switches, prestataires de services de paiement (PSP).
- Les régulateurs et les instances de normalisation (Banques Centrales, PCI SSC).

#### Module 3 : anatomie d'une transaction monétique de bout en bout

- L'autorisation : la demande, la vérification et la réponse en temps réel.
- La télécollecte : la consolidation des transactions par le commerçant.
- La compensation (Clearing) : l'échange des données de transaction entre les banques.
- Le règlement (Settlement) : le transfert effectif des fonds.
- Schématisation des flux d'information et des flux financiers.

#### Module 4 : enjeux actuels et tendances de la monétique

- La sécurité : authentification forte (3D Secure), tokenisation, lutte contre la fraude.
- Les innovations : paiement

- mobile (NFC), Wallets (Apple Pay, Google Pay), Open Banking.
- Les modèles économiques : interchange, commissions et frais de service.
- Conclusion : Synthèse et vision prospective de l'écosystème.

#### EVALUATION

Quiz de connaissances final (QCM) pour valider la compréhension des concepts, acteurs et processus clés.

#### INTRODUCTION

Derrière la simplicité apparente d'un paiement par carte se cache un écosystème complexe, orchestré par une multitude d'acteurs. Cette formation a été spécifiquement conçue pour démystifier cet univers et vous donner les clés de lecture indispensables. Elle vous apportera une vision à 360° en détaillant le rôle des acteurs, la logique des flux transactionnels et les grands enjeux actuels, de la sécurité à l'innovation.

#### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Maîtriser le vocabulaire technique de la monétique.

- Identifier les acteurs de l'écosystème et leurs rôles.
- Décrire les étapes clés d'une transaction (autorisation, compensation, règlement).
- Schématiser les flux d'information et financiers.

#### PUBLIC CIBLE

Nouveaux entrants dans le secteur bancaire ou monétique, profils non-spécialistes (marketing, commercial, juridique), collaborateurs juniors des services back-office ou IT.

#### PREREQUIS

Aucun

#### DUREE

3 jours (21 h)

#### MOYENS PEDAGOGIQUES

Présentations théoriques illustrées, schématisation des flux au tableau blanc, quiz interactifs pour valider le vocabulaire, études de cas de transactions réelles.

## ■ MOP02 – Chargeback & Litiges : maîtriser les règles Visa, Mastercard et GIM-UEMOA (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : fondamentaux du litige et du cycle de vie du chargeback

- Définitions : litige, contestation, impayé (chargeback), représentation.
- Les causes principales des litiges : fraude, problèmes de service, erreurs techniques.
- Le cycle de vie d'un litige : de la contestation du porteur à l'arbitrage final.
- Rôles et responsabilités de l'émetteur, de l'acquéreur et du commerçant.

#### Module 2 : Le cadre réglementaire des réseaux Visa & Mastercard

- Analyse détaillée des reason codes : classification et signification.
- Les délais impératifs à chaque

étape du processus.

- Les exigences en matière de documentation et de preuves (compelling evidence).
- Le processus de représentation (representation) : comment construire une défense efficace.
- Les niveaux d'escalade : pré-arbitrage, arbitrage et conformité.

#### Module 3 : Les spécificités de la gestion des litiges sur le réseau GIM-UEMOA

- Présentation du cadre réglementaire des litiges du GIM-UEMOA.
- Comparaison des règles et des procédures avec celles de Visa et Mastercard.
- Les motifs de contestation spécifiques à l'écosystème régional.
- Gestion des cas pratiques et retours d'expérience sur le réseau GIM-UEMOA.

#### Module 4 : stratégies opérationnelles et prévention

- Mise en place d'un processus de traitement des litiges optimisé.
- Les bonnes pratiques pour minimiser le taux de litiges (communication commerçant, prévention de la fraude).
- Indicateurs de performance

(KPIs) pour le suivi de l'activité litiges. Atelier pratique : étude de cas complexes de chargebacks et élaboration de réponses argumentées.

### EVALUATION

Étude de cas finale où le participant doit analyser un litige, identifier le bon reason code et rédiger une réponse argumentée.

### INTRODUCTION

La gestion des litiges et impayés (chargebacks) est un processus critique où la rigueur est non négociable. Encadré par des règles strictes et évolutives, il a un impact direct sur la rentabilité. Cette formation vous apporte les compétences pour maîtriser ce cycle de bout en bout, en apprenant à décoder les motifs d'impayés et à monter des dossiers de défense efficaces pour les réseaux Visa, Mastercard et GIM-UEMOA.

### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Expliquer le cycle de vie complet d'un litige.

- Interpréter les reason codes des réseaux pour identifier la cause d'un impayé.
- Constituer un dossier de défense (representation) solide en respectant les délais.

### PUBLIC CIBLE

Gestionnaires de litiges, analystes chargeback, personnel du back-office monétique, responsables des opérations de paiement.

### PREREQUIS

Avoir une compréhension de base de l'écosystème monétique (équivalent MOP01 recommandé).

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Analyse détaillée des reason codes, études de cas pratiques de litiges, ateliers en sous-groupes pour la constitution de dossiers de défense, retours d'expérience.



## ■ MOP03 Piloter l'activité monétique par la donnée : reporting, conformité et performance (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : Les enjeux stratégiques du reporting monétique

- Le double objectif : pilotage de la performance vs. exigence de conformité.
- Identifier les destinataires et leurs besoins : Direction, Opérations, Régulateurs, Réseaux.
- Les sources de données : du switch transactionnel aux plateformes des réseaux.
- Qualité des données : l'enjeu fondamental pour un reporting fiable.

#### Module 2 : Les indicateurs de performance (KPIs) incontournables

- KPIs de volume et de valeur : nombre de transactions, TPV (Total Processing Volume).
- KPIs de performance : taux

d'approbation, temps de réponse, taux de disponibilité.

- KPIs financiers : revenus d'interchange, coûts de réseau, rentabilité par produit.
- KPIs de risque : taux de fraude, taux de litiges (chargeback ratio).
- Définition, mode de calcul et interprétation de chaque indicateur.

#### Module 3 : Le reporting de conformité et réglementaire

- Les rapports exigés par les réseaux (Visa, Mastercard, GIMUE-MOA).
- Le reporting à destination des Banques Centrales et autres régulateurs.
- Suivi des indicateurs liés à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT).
- Automatisation et fiabilisation des rapports réglementaires.

#### Module 4 : conception et mise en Œuvre de tableaux de bord efficaces

- Principes de la data visualisation : choisir le bon graphique pour le bon message.
- Outils de reporting : d'Excel à des solutions de Business Intelligence (Power BI, Tableau).

- Atelier pratique : construire un tableau de bord de pilotage monétique synthétique.
- De l'analyse à l'action : comment utiliser les reportings pour déclencher des plans d'amélioration continue.

#### EVALUATION

Exercice pratique de construction d'un mini-reporting à partir d'un jeu de données fourni.

#### INTRODUCTION

Dans un secteur monétique de plus en plus compétitif et réglementé, la capacité à exploiter les données n'est plus une option, mais une nécessité stratégique. Un reporting efficace est le cockpit qui permet de naviguer avec précision. Il doit répondre à un double objectif crucial : garantir une conformité réglementaire sans faille et fournir des indicateurs clairs pour piloter la performance. Cette formation vous apprendra à transformer les données brutes en intelligence décisionnelle. Vous découvrirez comment définir les bons KPIs, construire des tableaux de bord pertinents et interpréter les résultats pour identifier les opportunités de croissance et les zones de risque. Maîtrisez l'art

du reporting pour faire de la donnée votre meilleur allié stratégique.

#### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Définir et interpréter les principaux KPIs de l'activité monétique.
- Identifier les exigences de reporting des réseaux et des régulateurs.
- Concevoir des tableaux de bord pertinents et visuels.
- Traduire les analyses en plans d'action concrets

#### PUBLIC CIBLE

Analystes monétiques, chefs de produit paiement, contrôleurs de gestion, responsables de la performance et des opérations.

#### PREREQUIS

Connaissance des fondamentaux de la monétique (équivalent MOP01). Une aisance avec les chiffres et les tableaux est un plus.

#### MOYENS PEDAGOGIQUES

Présentations des KPIs, démonstrations sur des outils (Excel/Power BI), ateliers pratiques de création de tableaux de bord, exercices d'interprétation de rapports, de défense, retours d'expérience.

## ■ MOP04 Flux financiers monétiques : maîtriser la compensation, le règlement et la réconciliation (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : Fondamentaux de la compensation et du règlement

- Rappel : positionnement des flux financiers dans le cycle de vie de la transaction.
- Définitions clés : compensation (clearing) vs. règlement (settlement).
- Les modèles de règlement : bilatéral, net, brut et leur impact.
- Le rôle central des chambres de compensation (ACH) et des réseaux.

#### Module 2 : Mécanismes de compensation par réseau

- Le processus de compensation pour Visa et Mastercard (fichiers TC et IPM).
- Le processus de compensation spécifique au réseau interbancaire GIM-UEMOA.

- Comprendre les cycles de règlement : cut-off, calcul des positions nettes, et virement interbancaire.
- Lecture et interprétation des principaux fichiers de compensation.

#### Module 3 : La réconciliation et l'analyse des écarts

- Définition et enjeux de la réconciliation monétique et comptable.
- Les origines typiques des écarts : erreurs techniques, de paramétrage, rejets, litiges non soldés.
- Les outils et techniques de rapprochement : du traitement manuel à l'automatisation.
- Atelier pratique : analyse de rapports de rejets et identification des causes.

#### Module 4 : Méthodologie d'apurement et bonnes pratiques

- Méthodologie d'investigation et de résolution des suspens (analyse, correction, rejeu).
- Les schémas comptables monétiques : comment impacter correctement les comptes.
- Mise en place de contrôles de premier et second niveau pour prévenir les suspens.
- Les KPIs de suivi : âge des

suspens, taux de réconciliation automatique, pertes opérationnelles.

#### EVALUATION

Exercice pratique d'analyse d'un rapport de réconciliation pour identifier et expliquer l'origine des écarts.

#### INTRODUCTION

Maîtrisez les processus critiques de back-office qui garantissent l'exactitude financière de chaque transaction. De la compensation au règlement, apprenez à gérer les flux, à analyser les écarts et à apurer les suspens pour assurer l'intégrité de vos opérations.

#### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Décrire le processus de compensation et de règlement pour les différents réseaux (Visa, Mastercard, GIM-UEMOA).
- Identifier les différents types de fichiers de compensation (clearing files) et leur structure.
- Analyser les causes fréquentes des suspens et des écarts de réconciliation.
- Appliquer une méthodologie rigou-

reuse pour l'investigation et l'apurement des suspens comptables.

#### PUBLIC CIBLE

Gestionnaires back-office, comptables spécialisés en monétique, analystes réconciliation, responsables des opérations financières.

#### PREREQUIS

Maîtriser les bases de l'écosystème monétique (équivalent MOP01 indispensable).

#### MOYENS PEDAGOGIQUES

Schémas détaillés des cycles de compensation, analyse de fichiers de compensation anonymisés, exercices pratiques de rapprochement, études de cas sur la résolution de suspens.

## ■ MOP05 Stratégies de lutte contre la fraude monétique : prévention, détection et réponse (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : Fondamentaux de la compensation et du règlement

- Typologie des fraudes : card present (skimming, vol) vs. card not present (phishing, e-commerce).
- Les techniques des fraudeurs : social engineering, malwares, data breaches.
- Statistiques, tendances actuelles et impact financier de la fraude.
- Les obligations réglementaires en matière de lutte antifraude.

#### Module 2 : Le dispositif de prévention

- La norme PCI DSS : principes et exigences fondamentales pour la protection des données cartes.
- Les technologies de sécurisation du paiement : la puce EMV, la

tokenisation.

- L'authentification forte du client (SCA) et le protocole 3D Secure v2.
- Sensibilisation et bonnes pratiques pour les porteurs et les commerçants.

#### Module 3 : La détection en temps réel

- Le fonctionnement des moteurs de règles et des systèmes de scoring de fraude.
- L'apport du machine learning et de l'IA dans la détection de schémas anormaux.
- Les principes du monitoring transactionnel : critères d'alerte et gestion des faux positifs.
- Atelier : analyse de cas pratiques de détection de fraude sur des transactions.

#### Module 4 : La gestion de la réponse et de l'investigation

- Le processus de gestion des alertes et d'investigation.
- Les actions de remédiation : communication avec le porteur, blocage de la carte.
- Le lien direct avec la gestion des litiges (chargebacks pour motif de fraude).

- Organisation et missions d'une cellule de lutte contre la fraude.

### EVALUATION

Analyse de plusieurs cas pratiques pour identifier le type de fraude

### INTRODUCTION

Face à des fraudeurs de plus en plus sophistiqués, une stratégie de défense réactive ne suffit plus. Cette formation vous dote des compétences pour construire un dispositif anti-fraude complet, de la prévention en amont à la détection en temps réel.

### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Identifier les principaux types de fraudes sur les paiements par carte (CNP, skimming, etc.).
- Expliquer les normes et concepts de sécurité clés (PCI DSS, 3D Secure, tokenisation, EMV).
- Analyser des schémas de fraude via des systèmes de monitoring et de scoring.
- Définir les composantes d'une stratégie de lutte anti-fraude efficace.

### PUBLIC CIBLE

Analystes fraude, risk managers, experts en sécurité des paiements, personnel de la conformité.

### PREREQUIS

Connaissance générale des flux de paiement (équivalent MOP01 recommandé).

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Présentation de cas de fraude réels, analyse de scénarios de détection, démonstration d'outils de monitoring, discussions de groupe sur les stratégies de prévention.



## 2. TECHNOLOGIES & INNOVATION (TEC)



## ■ TEC01 – Les fondamentaux du cloud pour les institutions financières et les fintechs : bâtir des services financiers sécurisés sur AWS et Azure (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : Fondamentaux du cloud pour le secteur financier

- Les modèles de service (IaaS, PaaS, SaaS) et de déploiement (public, privé, hybride).
- Avantages stratégiques : agilité, scalabilité, innovation, optimisation des coûts (CapEx vs OpEx).
- Les défis majeurs : sécurité, conformité réglementaire, souveraineté des données.
- Panorama comparatif : positionnement et forces d'Amazon Web Services (AWS) et Microsoft Azure.

#### Module 2 : Les briques technologiques essentielles (AWS & Azure)

- Calcul : machines virtuelles (EC2/VMs), conteneurs (EKS/AKS), serverless (Lambda/Func-

tions).

- Stockage : stockage objet (S3/Blob Storage) et bases de données managées (RDS/SQL Database).
- Réseau : isolation avec les réseaux privés virtuels (VPC/VNet) et connectivité hybride.
- Cas d'usage : architecture type d'une application de paiement dans le cloud.

#### Module 3 : Sécurité et gestion des identités (IAM)

- Le modèle de responsabilité partagée : qui est responsable de quoi ?
- Gestion des identités et des accès (IAM) : utilisateurs, groupes, rôles et politiques de permissions.
- Sécurisation des données : chiffrement au repos et en transit, gestion des clés (KMS/Key Vault).
- Outils de détection des menaces et de surveillance de la sécurité (GuardDuty/Defender for Cloud).

#### Module 4 : Conformité, gouvernance et FinOps

- Assurer la conformité : zones de disponibilité, localisation des données, certifications (PCI DSS, ISO 27001).
- Gouvernance : mise en place de

politiques (policies) pour contrôler les déploiements.

- Auditabilité : journalisation et traçabilité des actions (CloudTrail/Azure Monitor).
- Introduction au FinOps : principes et outils de maîtrise et d'optimisation des coûts cloud.

### EVALUATION

QCM technique pour valider la connaissance des services clés et un mini-projet d'architecture d'une application simple.

### INTRODUCTION

Le cloud est le moteur de l'innovation dans les services financiers, mais son adoption exige une maîtrise parfaite de la sécurité et de la conformité. Découvrez comment exploiter la puissance d'AWS et d'Azure pour déployer des applications bancaires agiles et résilientes.

### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Expliquer les bénéfices et les défis du cloud pour le secteur financier.
- Identifier les services clés d'AWS et Azure pertinents pour les cas d'usage bancaires.
- Appliquer les bonnes pratiques de

sécurité et de gestion des identités dans un environnement cloud.

- Décrire comment répondre aux exigences de conformité (souveraineté des données, pistes d'audit).

### PUBLIC CIBLE

Architectes SI, chefs de projet IT, ingénieurs DevOps, responsables de l'infrastructure, décideurs IT.

### PREREQUIS

Connaissances générales des principes de l'informatique (serveurs, réseaux, bases de données). Aucune expérience cloud préalable n'est requise.

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Présentations comparatives, démonstrations en direct sur les consoles AWS et Azure, ateliers d'architecture sur des cas d'usage bancaires, retours d'expérience.

## ■ TEC02 – Open Banking et APIs : innover avec les nouveaux services de paiement (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : Les fondements de l'Open Banking

- Définition et histoire : de la directive aux écosystèmes ouverts.
- Le cadre réglementaire : focus sur la directive sur les services de paiement (DSP2).
- Les nouveaux acteurs : TPP (Third-Party Providers), agrégateurs, initiateurs de paiement.
- Les impacts sur le modèle bancaire traditionnel.

#### Module 2 : La technologie au cœur de l'Open Banking : les APIs

- Principes des APIs REST et du format de données JSON.
- Les standards d'API du marché (Stet, Berlin Group, etc.).
- La sécurité des APIs : authentification (OAuth2) et gestion des

consentements.

- Le «developper portal» : la vitrine technologique de la banque.

#### Module 3 : Cas d'usage et modèles économiques

- Les services d'information sur les comptes (AISP) : agrégation, catégorisation, scoring.
- Les services d'initiation de paiement (PISP) : une alternative à la carte bancaire.
- La confirmation de la disponibilité des fonds (CAF).
- Monétisation : comment créer de la valeur avec les APIs ?

#### Module 4 : Stratégie et mise en œuvre

- La perspective de la banque : comment passer d'une obligation réglementaire à une opportunité ?
- La perspective de la fintech : comment consommer les APIs et créer un service ?
- Les défis : qualité des APIs, expérience utilisateur, gouvernance.
- L'avenir : Open Finance, Open Data et au-delà.

### EVALUATION

Présentation courte d'un concept de nouveau produit ou service basé sur l'Open Banking.

### INTRODUCTION

L'Open Banking, via les APIs, révolutionne les services financiers en ouvrant l'accès aux données bancaires. Apprenez à maîtriser cette transformation pour concevoir des produits innovants et saisir de nouvelles opportunités de marché.

### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Définir les principes de l'Open Banking et les rôles des nouveaux acteurs (AISP, PISP).
- Expliquer le cadre réglementaire (comme la DSP2) qui régit les APIs de paiement.
- Identifier les cas d'usage concrets et les opportunités commerciales de l'Open Banking.
- Analyser les enjeux techniques et de sécurité liés à l'exposition des APIs.

### PUBLIC CIBLE

Chefs de produit, stratégies digitaux, architectes IT, responsables de l'innovation, business developers.

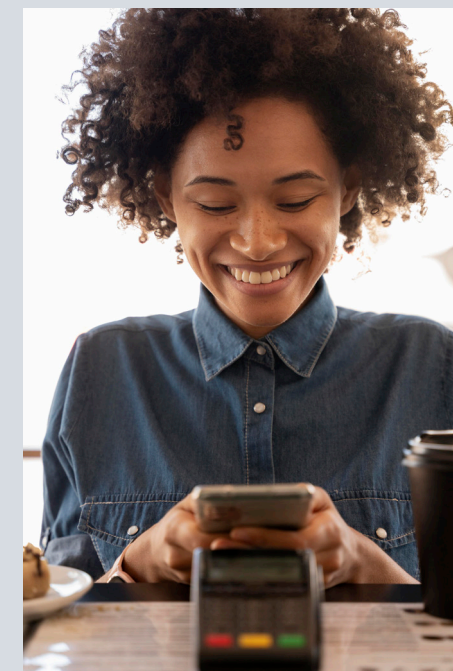
### PREREQUIS

Compréhension des services bancaires de base. Une curiosité pour

les nouvelles technologies est souhaitée.

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Analyse de cadres réglementaires, études de cas de fintechs, exploration de «developper portals» et de documentations d'API, atelier d'idéation de nouveaux services.





## ■ TEC03 – La révolution ISO 2022 : migrer vers les paiements instantanés et la donnée enrichie (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : Comprendre la norme ISO 2022

- Qu'est-ce que l'ISO 2022 ? D'un format de fichier à un langage commun.
- La structure des messages (XML) et la richesse des données transportées.
- Comparaison avec les formats historiques (ex: SWIFT MT).
- Le calendrier de migration mondial et les enjeux de coexistence.

#### Module 2 : Le paiement instantané, premier cas d'usage majeur

- Principes du virement instantané (SCT Inst) : disponibilité 24/7/365, irrévocabilité.
- Le rôle de l'ISO 2022 comme catalyseur du paiement instantané.

- Les infrastructures de règlement : RT1, TIPS en Europe.
- Les nouveaux services à valeur ajoutée (Request to Pay).

#### Module 3 : Analyser les impacts sur l'organisation

- Impacts sur le système d'information : core banking, applications de paiement, archivage.
- Impacts opérationnels : back-office, trésorerie, gestion de la liquidité.
- Impacts sur la conformité : la lutte anti-blanchiment (LCB-FT) avec des données enrichies.
- Opportunités : meilleure connaissance client, automatisation des rapprochements.

#### Module 4 : Piloter le projet de migration

- Les différentes stratégies de migration (big bang, progressive).
- Les phases clés d'un projet de migration : analyse, conception, tests, déploiement.
- La conduite du changement et la formation des équipes.
- Anticiper l'avenir : l'ISO 2022 comme socle de l'innovation future.

### EVALUATION

Étude de cas où les participants doivent identifier les principaux impacts de la migration sur une infrastructure bancaire fictive.

### INTRODUCTION

La norme ISO 2022 n'est pas une simple mise à jour technique, c'est une transformation fondamentale des paiements. Cette formation vous donne les clés pour piloter votre migration, exploiter la richesse des nouvelles données et vous positionner sur le marché des paiements instantanés.

### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Expliquer les enjeux et les bénéfices de la norme ISO 2022 par rapport aux anciens formats.
- Décrire le fonctionnement des paiements instantanés et leur lien avec ISO 2022.
- Identifier les impacts de la migration sur les systèmes d'information, les opérations et la conformité.
- Ébaucher les grandes lignes d'un plan de projet pour la transition vers ISO 2022.

### PUBLIC CIBLE

Chefs de projet paiement, experts SWIFT, personnel du back-office flux, équipes de conformité, architectes SI.

### PREREQUIS

Bonne connaissance des systèmes de paiement interbancaires (ex: SWIFT).

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Analyse comparative des formats MT/MX, étude de schémas de paiement instantané, ateliers sur l'analyse d'impact, discussions sur les stratégies de projet.



## ■ TEC04 – IA et data science pour la finance digitale en Afrique : comprendre, prédire et décider (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : De la business intelligence à l'intelligence artificielle

- Le reporting classique et ses limites.
- L'analyse de données (data analytics) : comprendre le passé pour agir sur le présent.
- Le machine learning (ML) : apprendre des données pour prédire le futur.
- L'écosystème de la donnée dans une banque : data lake, data warehouse, outils de BI.

#### Module 2 : Cas d'usage de l'analyse de données en monétique

- Segmentation client avancée (scoring RFM, analyse des comportements).
- Optimisation du taux d'accepta-

tion des transactions.

- Analyse prédictive des volumes pour la gestion de la performance.
- Marketing personnalisé basé sur les habitudes de consommation.

#### Module 3 : Démystifier le machine learning

- Les grands types de modèles : apprentissage supervisé (classification, régression) et non supervisé (clustering).
- Focus sur la classification pour la détection de fraude en temps réel.
- Focus sur le clustering pour découvrir des segments de clientèle cachés.
- L'importance de la qualité des données et de l'ingénierie des caractéristiques (feature engineering).

#### Module 4 : Mener un projet d'IA de bout en bout

- La méthodologie d'un projet data (CRISP-DM).
- De la preuve de concept (PoC) à l'industrialisation.
- Les enjeux éthiques : biais des algorithmes et explicabilité (XAI).
- Les compétences et les rôles dans une équipe data (data

scientist, data engineer, etc.)

### EVALUATION

Quiz sur les concepts clés et un exercice de définition d'un projet data (problème, données, KPIs) pour un besoin monétique.

### INTRODUCTION

Dépassez les reportings traditionnels et libérez la véritable valeur de vos données de transaction. Apprenez à appliquer les techniques de la data science et de l'intelligence artificielle pour optimiser vos revenus, réduire la fraude et personnaliser l'expérience client.

### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Distinguer les concepts clés : business intelligence, data analytics, machine learning, IA.
  - Identifier les cas d'usage de l'IA en monétique (scoring, segmentation, prédiction).
  - Expliquer les principes des principaux modèles de machine learning (régression, classification).
  - Définir les étapes d'un projet data, de la collecte des données au déploiement d'un modèle.
- ISO 20022.

### PUBLIC CIBLE

Professionnels du secteur financier et digital souhaitant exploiter le potentiel de l'intelligence artificielle et de la data science pour la prise de décision.

### PREREQUIS

Très bonne connaissance du domaine des services financiers digitaux. Aisance avec l'analyse de données et les statistiques de base.

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Démystification des concepts, études de cas concrets (scoring, segmentation), présentation des méthodologies projet, démonstration d'analyses.



## ■ TEC05 – Open Banking et APIs : innover avec les nouveaux services de paiement (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : Les fondements de la blockchain et de la DLT

- Définitions : blockchain, registre distribué (DLT), consensus, smart contract.
- Blockchains publiques (Bitcoin, Ethereum) vs. blockchains de consortium/privées.
- Avantages (transparence, rapidité, résilience) et limites (scalabilité, consommation d'énergie).
- Au-delà de la hype : les cas d'usage pertinents pour la finance.

#### Module 2 : Le monde des actifs numériques

- Les cryptomonnaies (ex: Bitcoin) : un actif volatile.
- Les stablecoins (ex: USDC, USDT) : la promesse d'une stabi-

lité adossée à une devise.

- Les monnaies numériques de banque centrale (MNBC / CBDC) : le futur de la monnaie ?
- La tokenisation d'actifs financiers traditionnels.

#### Module 3 : Appliquer la DLT aux paiements transfrontaliers

- Les limites du système actuel : banques correspondantes, délais, coûts, opacité.
- Le règlement atomique (PvP) : comment la DLT permet un échange instantané et sans risque de contrepartie.
- Réduction du besoin en liquidité (nostro/vostro).
- Exemples de réseaux de paiement basés sur la DLT.

#### Module 4 : Écosystème, réglementation et perspectives

- Les acteurs clés : Ripple, Circle, les consortiums bancaires.
- Les projets de MNBC en cours dans le monde (e-Euro, e-Yuan, projet mBridge).
- Les défis réglementaires : statut juridique des actifs, LCB-FT, protection du consommateur.
- Vision d'avenir : vers une interopérabilité des différents réseaux ?

### EVALUATION

QCM de connaissances et rédaction d'une note de synthèse comparant un paiement transfrontalier classique et un paiement via DLT.

### INTRODUCTION

Les paiements transfrontaliers sont lents, coûteux et opaques, mais une révolution technologique est en marche. Explorez le potentiel de la blockchain, des stablecoins et des monnaies numériques de banque centrale (MNBC) pour construire les rails de paiement de demain.

### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Définir les principes de l'Open Banking et les rôles des nouveaux acteurs (AISP, PISP).
  - Expliquer le cadre réglementaire (comme la DSP2) qui régit les APIs de paiement.
  - Identifier les cas d'usage concrets et les opportunités commerciales de l'Open Banking.
  - Analyser les enjeux techniques et de sécurité liés à l'exposition des APIs.
- ISO 20022.

### PUBLIC CIBLE

Responsables de l'innovation, stratégies, chefs de produit paiements internationaux, experts en trésorerie.

### PREREQUIS

Aucun pré-requis technique. Une bonne compréhension des paiements transfrontaliers traditionnels est un plus.

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Présentations pédagogiques des technologies, analyse de projets existants (Ripple, MNBC), débats sur les enjeux réglementaires, schématisation des nouveaux flux.





## ■ TEC06 – Migration SWIFT vers ISO 20022 : réussir votre projet de transition (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : Décryptage de la migration SWIFT CBPR+

- Contexte et calendrier de la migration mondiale.
- Périmètre : les messages de paiement (catégorie pacs) et de reporting (catégorie camt).
- Comprendre la structure et la richesse des messages MX.
- Les obligations des participants au réseau SWIFT.

#### Module 2 : Analyse d'impacts et préparation

- Cartographier les applications et les processus impactés (paiements, trésorerie, conformité, reporting).
- Évaluer les impacts sur les données, les interfaces et les référentiels.

- Les options de mise en œuvre : traduction, adoption native ou approche hybride.
- Dimensionner les ressources et le budget du projet.

#### Module 3 : Conduite du projet de migration

- Définir la gouvernance et l'organisation du projet.
- Élaborer le plan de projet : phases, jalons et livrables.
- Stratégies de tests : tests internes, tests avec les correspondants et tests communautaires.
- Préparer le plan de bascule («go-live») et le plan de retour arrière.

#### Module 4 : L'après-migration : coexistence et opportunités

- Gérer la période de coexistence : conversion MT/MX et perte potentielle de données.
- Adapter les processus opérationnels et former les équipes.
- Exploiter les données enrichies de l'ISO 20022 pour de nouveaux services (conformité, trésorerie).
- Suivi post-migration et optimisation continue.

### EVALUATION

Élaboration d'une ébauche de

### INTRODUCTION

La migration du réseau SWIFT vers la norme ISO 20022 est un projet incontournable avec des échéances critiques. Cette formation vous offre une feuille de route pratique pour maîtriser la complexité du projet, anticiper les risques et garantir la réussite de votre transition.

### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Expliquer les enjeux et le périmètre de la migration SWIFT CBPR+ (CrossBorder Payments and Reporting).
- Identifier les impacts des nouveaux messages MX sur les systèmes de paiement et de back-office.
- Définir les étapes clés d'un projet de migration, de l'analyse d'impact au déploiement.
- Piloter la phase de tests et la période de coexistence des formats MT et MX.

### PUBLIC CIBLE

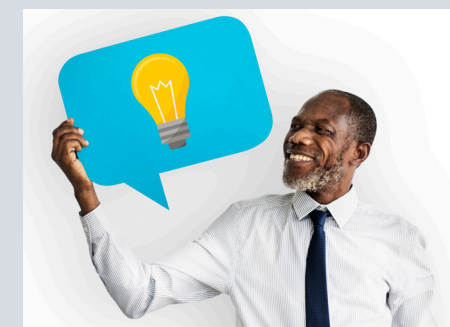
Chefs de projet migration, business analysts, responsables de tests, coordinateurs IT impliqués dans le projet de migration.

### PREREQUIS

Avoir suivi la formation TEC03 ou posséder une bonne connaissance des enjeux de la norme ISO 20022.

### MOYENS PEDAGOGIQUES

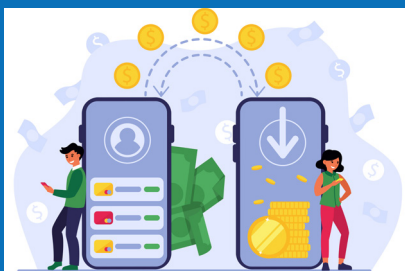
Ateliers de planification, exercices de cartographie des impacts, mises en situation de comité de pilotage, analyse de plans de tests.



### 3. SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES & INCLUSION (DFN)



## ■ DFN01 – Réseaux d'agents: stratégies pour la performance et la rentabilité (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : Modèles et stratégies de l'agency banking

- Définition, enjeux et panorama mondial de l'agency banking.
- Les différents modèles : exclusif, non exclusif, super agent
- Le cadre réglementaire : agrément, obligations, protection du client.
- Définir sa proposition de valeur et sa cible.

#### Module 2 : Gestion opérationnelle du réseau d'agents

- Recrutement et sélection des agents : critères et processus.
- Formation initiale et continue des agents (produits, outils, conformité).
- La gestion de la liquidité (float management) : l'enjeu critique.
- Le support et l'animation du

réseau au quotidien.

#### Module 3 : Produits, services et expérience client

- Les produits phares : dépôts, retraits, paiements de factures, transferts.
- Vers des services plus complexes : souscription de crédit, assurance.

- La technologie au service de l'agent : application mobile, terminal de paiement.

- Garantir une expérience client de qualité et homogène.

#### Module 4 : Pilotage de la rentabilité et de la performance

- Construire le business case d'un réseau d'agents.
- Le modèle de commissionnement : comment motiver les agents ?
- Les KPIs clés à suivre : nombre de transactions, activité des agents, coût par transaction.
- Gestion des risques opérationnels et de fraude au sein du réseau.

### EVALUATION

Analyse d'un cas de réseau d'agents en difficulté et proposition d'un plan d'actions correctives.

### INTRODUCTION

Un réseau d'agents est un puissant levier d'inclusion financière, mais sa rentabilité est un défi constant. Découvrez les stratégies et les outils pour optimiser la performance de vos agents, développer des produits adaptés et construire un modèle économique durable.

### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Structurer un modèle d'agency banking efficace et conforme à la réglementation.
- Mettre en place des processus de recrutement, de formation et d'animation du réseau.
- Définir une offre de produits et de services adaptée au canal agent.
- Piloter la performance et la rentabilité du réseau via des KPIs pertinents.

### PUBLIC CIBLE

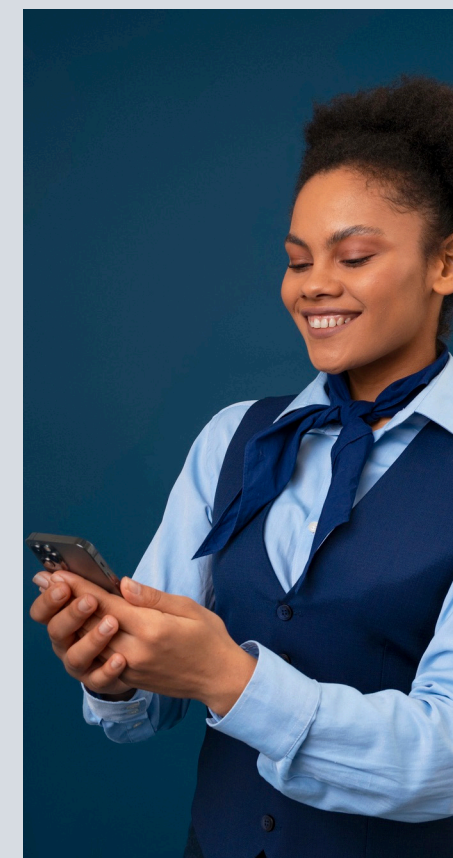
Responsables de l'agency banking, chefs de produit finance inclusive, directeurs de réseau de distribution, animateurs de réseau d'agents.

### PREREQUIS

Connaissance du secteur de la banque de détail ou de la microfinance.

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Études de cas internationaux, ateliers sur la création d'un modèle de commissionnement, mises en situation (recrutement, gestion de conflit), partage de bonnes pratiques.





## ■ DFN02 – Crédit digital : de la souscription au recouvrement, un parcours 100% automatisé (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : Les fondamentaux du crédit digital

- Définition et typologie des produits (nano-crédit, crédit conso, etc.).
  - Le parcours client idéal : de l'appétence à la souscription en quelques clics.
  - L'architecture technologique : application mobile, moteur de décision, core banking.
  - Le cadre réglementaire du crédit à la consommation à l'ère digitale.
- #### Module 2 : Le scoring de crédit à l'ère du digital

- Les limites du scoring traditionnel.
- Les sources de données alternatives : données telco, mobile money, réseaux sociaux.
- Principes du scoring par ma-

chine learning pour l'octroi de crédit.

- Gérer le risque : définir sa politique d'octroi et ses limites.

#### Module 3 : Automatisation des opérations de prêt

- Le processus d'octroi et de décaissement automatisé.
- Le «Loan Management System» (LMS) : gestion du cycle de vie du prêt.
- La communication automatisée avec le client (notifications, rappels).
- Les stratégies de «cross-sell» et «up-sell» basées sur le comportement de remboursement.

#### Module 4 : Le recouvrement digital et le crédit responsable

- Stratégies de recouvrement amiable digitalisées (SMS, email, callbot).
- La segmentation des clients en retard de paiement pour une action ciblée.
- Les enjeux du crédit responsable : prévention du surendettement.
- Mesurer la performance du portefeuille de crédit digital (coût du risque, PAR).

### EVALUATION

Création d'une fiche produit détaillée pour une nouvelle offre de crédit digital, incluant la cible, le parcours et les risques.

### INTRODUCTION

Le crédit digital promet une expérience client instantanée et une portée de marché élargie. Cette formation vous guide à travers les étapes clés pour construire un produit de crédit digital robuste, rentable et responsable, en maîtrisant les risques associés.

### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Concevoir un parcours client digital fluide pour la demande de crédit.
- Expliquer le fonctionnement du scoring de crédit alternatif basé sur la donnée.
- Maîtriser les briques technologiques d'une plateforme de crédit digital.
- Mettre en place des stratégies de recouvrement digitalisées et responsables.

### PUBLIC CIBLE

Chefs de produit crédit, risk managers, analystes de crédit, responsables de la transformation digitale au sein des établissements financiers.

### PREREQUIS

Connaissance des fondamentaux du crédit à la consommation.

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Atelier de conception d'un parcours client, analyse de modèles de scoring, démonstration d'outils de gestion de prêt, études de cas sur le recouvrement.



## ■ DFN03 – maîtriser l'e-KYC et automatiser la lutte anti-blanchiment (AML) (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : Cadre réglementaire de la conformité digitale

- L'entrée en relation à distance : exigences réglementaires (ex: e-IDAS).
- Les obligations de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT).
- L'approche par les risques : de la vigilance simplifiée à la vigilance renforcée.
- Le rôle du régulateur et les sanctions en cas de manquement.

#### Module 2 : Les technologies de l'identification à distance (e-KYC)

- La capture de document d'identité et la lecture automatisée (OCR).
- La vérification biométrique :

comparaison faciale et détection du vivant («liveness detection»).

- La vérification via des sources de données tierces (bases de données nationales, etc.).
- Choisir et intégrer une solution d'e-KYC.

#### Module 3 : Automatisation du monitoring AML

- Le filtrage des clients contre les listes de sanctions (screening).
- Le monitoring transactionnel : scénarios de détection de comportements suspects.
- L'apport de l'intelligence artificielle pour réduire les faux positifs.
- La gestion des alertes et le processus de déclaration de soupçon.

#### Module 4 : Gouvernance et pilotage de la conformité digitale

- Définir et formaliser sa politique de conformité digitale.
- La piste d'audit fiable : conserver les preuves de l'identification et des contrôles.
- Former les équipes et répartir les rôles et responsabilités.
- Assurer une veille réglementaire et technologique continue.

### EVALUATION

Conception d'un processus d'entrée en relation digitale (e-KYC) conforme pour un cas d'usage donné.

### INTRODUCTION

Accélérer l'acquisition client tout en renforçant la conformité est le défi majeur de la finance digitale. Maîtrisez les technologies et les processus de l'e-KYC et de l'AML pour créer un parcours d'onboarding sécurisé, fluide et entièrement conforme.

### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Expliquer le cadre réglementaire de l'identification à distance et de la LCBFT.
- Évaluer les différentes technologies d'e-KYC (reconnaissance faciale, liveness detection).
- Concevoir un processus d'onboarding digital (e-KYC) conforme et centré sur l'utilisateur.
- Mettre en place un dispositif de monitoring transactionnel automatisé pour l'AML.

### PUBLIC CIBLE

Chargés de conformité, analystes LCB-FT (AML), risk managers, chefs de produit responsables de l'onboarding digital au sein des établissements financiers.

### PREREQUIS

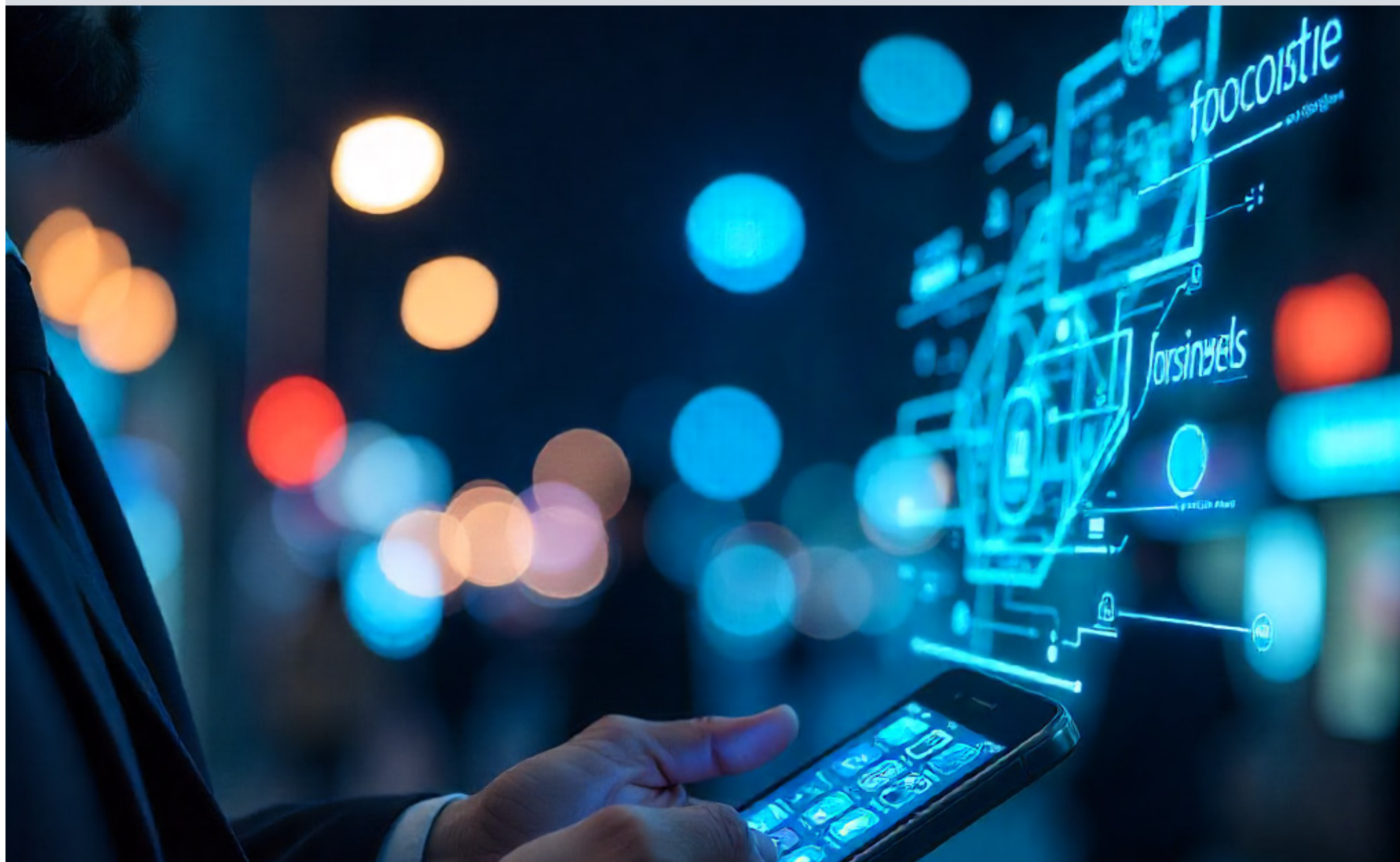
Connaissance des principes de base du KYC et de la lutte anti-blanchiment.

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Analyse de textes réglementaires, démonstration de solutions e-KYC, ateliers sur la définition de scénarios AML, études de cas de déclarations de soupçon.



## 4. OPÉRATIONS & BACK-OFFICE (OPS)





## ■ OPS01 – Maîtriser le back-office bancaire : efficacité et contrôle des opérations (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : Rôle et périmètre du back-office bancaire

- Mission et positionnement du back-office dans la chaîne de valeur bancaire.
- Les grands types d'opérations : flux de masse, opérations de détail, opérations sur titres.
- Interaction avec le front-office, la comptabilité et la conformité.
- Introduction aux risques opérationnels et aux points de contrôle.

#### Module 2 : Traitement des opérations de virements et prélèvements

- Le cycle de vie des virements (internationaux) et des prélèvements.
- La gestion des ordres : réception, validation, enrichissement et exécution.

- Le traitement des rejets, des retours et des investigations (enquêtes interbancaires).
- L'impact de la norme ISO 20022 sur les opérations.

#### Module 3 : Gestion des opérations monétiques (cartes)

- Le back-office de la chaîne d'autorisation.
- Le traitement des flux de compensation et de règlement (clearing & settlement).
- La réconciliation des transactions TPE et DAB.
- La gestion opérationnelle des litiges et des impayés (charge-backs).

#### Module 4 : Contrôle, reporting et optimisation

- Les principes du contrôle de premier niveau.
- La production des reportings opérationnels clés (volumes, rejets, suspens).
- L'analyse des causes racines des erreurs et la mise en place d'actions correctives.
- Les leviers d'optimisation : automatisation (RPA), amélioration continue des processus.

### EVALUATION

Test pratique de résolution de mini-cas d'incidents opérationnels (classification, action immédiate).

### INTRODUCTION

Le back-office est le moteur silencieux de la banque, où chaque erreur peut avoir un impact direct. Cette formation vous apprend à optimiser les processus, à maîtriser les flux transactionnels et à garantir la fiabilité des opérations quotidiennes.

### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Cartographier le cycle de vie d'une transaction bancaire, de l'initiation à la comptabilisation.
- Distinguer les processus de traitement pour les virements, prélèvements et cartes.
- Appliquer des méthodes pour identifier, analyser et résoudre les anomalies et les suspens.
- Proposer des pistes d'optimisation pour sécuriser et fluidifier les opérations.

### PUBLIC CIBLE

Gestionnaires back-office, opérateurs de saisie, superviseurs d'équipes

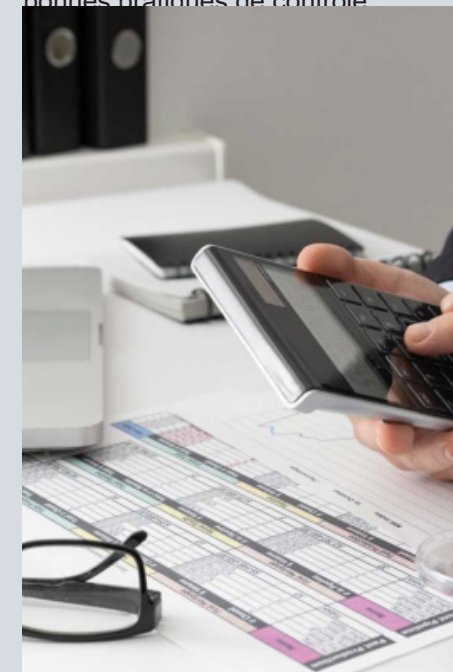
opérationnelles, nouveaux collaborateurs dans les services des opérations.

### PREREQUIS

Aucun pré-requis spécifique, idéal pour une prise de poste.

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Schémas de flux («flowcharts»), exercices pratiques de traitement d'anomalies, études de cas sur des incidents opérationnels, partage de bonnes pratiques de contrôle



## 5. EXPÉRIENCE CLIENT & SERVICE (CEX)



## ■ CEX01 – Créer une expérience client d'exception en agence et à distance (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : Les piliers de l'accueil et de la communication en banque

- La communication verbale et non-verbale : maîtriser les fondamentaux.
- L'écoute active et la reformulation pour bien comprendre le besoin du client.
- Les spécificités du contexte bancaire : confiance, confidentialité, rigueur.
- Adapter son discours aux différents profils de clients.

#### Module 2 : Gestion des situations complexes et des réclamations

- Les techniques de désamorçage et de gestion du stress (le sien et celui du client).
- Transformer une réclamation en

une opportunité de fidélisation.

- Savoir dire non avec diplomatie et proposer des alternatives.
- Le processus de traitement des réclamations : de la prise en charge à la résolution.

#### Module 3 : Adopter une posture de conseil et développer la relation

- Passer d'une posture réactive à une posture pro-active.
- Les techniques de questionnement pour découvrir les besoins implicites.
- Présenter une solution de manière claire et orientée bénéfices client.
- Assurer le suivi et entretenir la relation dans la durée

#### Module 4 : L'expérience client à l'ère du digital et de l'omni-canal

- Articuler l'accueil physique avec les canaux digitaux (email, chat, application).
- Guider et accompagner les clients dans l'utilisation des outils digitaux.
- Personnaliser l'interaction grâce aux outils de CRM (Customer Relationship Management).
- Mesurer la satisfaction client

(NPS, CSAT) et en tirer des plans d'action.

### EVALUATION

Évaluation lors de mises en situation finales (accueil, gestion d'une réclamation) sur la base d'une grille de compétences.

### INTRODUCTION

À l'ère du digital, la qualité de la relation humaine reste le principal facteur de différenciation et de fidélisation en banque. Développez les compétences clés pour transformer chaque interaction client en une expérience positive et mémorable.

### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Appliquer les techniques fondamentales de l'accueil physique et téléphonique.
- Gérer avec professionnalisme les clients difficiles et les situations de tension.
- Identifier les opportunités commerciales et adopter une posture de conseil proactif.
- Intégrer les outils digitaux pour offrir une expérience client omnicanale fluide.

### PUBLIC CIBLE

Chargés de clientèle en agence, conseillers bancaires, personnel d'accueil, téléconseillers.

### PREREQUIS

Aucun pré-requis. Une première expérience au contact de la clientèle est un plus.

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Mises en situation filmées et débriefées, jeux de rôle sur la gestion de clients difficiles, ateliers sur l'écoute active, partage de «best practices».



## 6. PRODUIT & STRATÉGIE (PRS)



## ■ PRS01 – Product manager en finance digitale : piloter le cycle de vie de vos produits (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : Phase d'idéation et de découverte

- Les techniques de veille marché et d'analyse concurrentielle.
- La recherche utilisateur : interviews, sondages, focus groups.
- Définir le problème à résoudre et le « persona » cible.
- Formaliser la proposition de valeur du produit.

#### Module 2 : Définition de la stratégie et de la feuille de route (roadmap)

- Construire la vision produit et la communiquer.
- Les méthodes de priorisation des fonctionnalités (MoSCoW, RICE, etc.).
- Élaborer et maintenir une feuille de route produit agile.
- Estimer la valeur business et

l'effort de développement.

#### Module 3 : Développement et collaboration en mode agile

- Le rôle du product manager dans une équipe Scrum ou Kanban.
- Rédiger des « user stories » efficaces avec des critères d'acceptation clairs.
- La gestion du « product backlog » : priorisation et raffinement.
- Animer les rituels agiles (sprint planning, revue, etc.).

#### Module 4 : Lancement (go-to-market) et pilotage de la croissance

- Élaborer le plan de lancement : marketing, communication, support client.
- Définir les indicateurs de succès (KPIs) et les outils d'analyse (analytics).
- Recueillir et analyser le feedback des utilisateurs postlancement.
- Itérer sur le produit pour améliorer l'adoption et la rétention.

### EVALUATION

Projet fil rouge en groupe : présentation d'un pitch produit incluant la vision, les fonctionnalités clés et les KPIs de succès.

### INTRODUCTION

Le succès d'un produit digital repose sur une vision claire et une exécution sans faille. Cette formation vous arme de la méthodologie et des outils du product management pour transformer une idée en un produit financier à succès sur le marché.

### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Appliquer les méthodes de recherche utilisateur pour identifier les besoins et les « pain points ».
- Définir une vision produit, une feuille de route (roadmap) et rédiger des spécifications claires (user stories).
- Collaborer efficacement avec les équipes de design, de développement et de marketing.
- Planifier un lancement de produit (go-to-market) et piloter sa performance avec des KPIs.

### PUBLIC CIBLE

Chefs de produit (juniors ou en reconversion), business analysts, chefs de projet souhaitant évoluer vers un rôle produit.

### PREREQUIS

Bonne connaissance d'un domaine de la finance (paiement, crédit, etc.). Une expérience en gestion de projet est un atout.

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Ateliers pratiques (personas, roadmap, user stories), utilisation d'outils collaboratifs (Miro, Jira), étude de cas d'un produit de A à Z, mises en situation.



## ■ PRS02 – Rentabiliser sa monétique: stratégies et modèles économiques gagnants: stratégies et modèles économiques pour la rentabilité (03 jours)



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Module 1 : Les fondamentaux économiques du paiement

- Le modèle à quatre coins et ses flux économiques.
- Analyse détaillée des coûts : interchange, commissions de réseau (scheme fees), frais de traitement.
- Les revenus pour l'émetteur et pour l'acquéreur.
- Les spécificités économiques du paiement mobile et du paiement en ligne.

#### Module 2 : Les modèles de revenus et les stratégies de pricing

- Les grands modèles : abonnement, transactionnel (pay-as-you-go), freemium, hybride.
- Les stratégies de tarification : cost-plus, value-based, competi-

tive pricing.

- La psychologie du pricing : prix d'ancrage, effet de seuil.
- Cas d'étude : le pricing des fintechs à succès (Stripe, Revolut, etc.).

#### Module 3 : Construire une grille tarifaire pour l'acquisition et l'émission

- Le pricing pour les commerçants (acquisition) : blended vs. interchange++.
- Le pricing pour les porteurs (émission) : frais de carte, commissions sur opérations.
- Structurer une offre avec différents paliers (tiers). o Atelier pratique : création d'une grille tarifaire pour un cas concret.

#### Module 4 : Business case, rentabilité et innovation

- Définir et formaliser sa politique
- Comment construire le P&L (compte de résultat) d'un produit de paiement.
- Calculer le seuil de rentabilité (break-even point) et la valeur vie client (LTV).
- Simuler l'impact d'un changement de prix sur les volumes et les revenus.
- Les modèles de pricing inno-

vants : tarification dynamique, tarification à l'usage (usage-based).

### EVALUATION

Exercice pratique de construction d'un P&L prévisionnel et d'une grille tarifaire justifiée pour un nouveau produit de paiement.

### INTRODUCTION

Définir le bon prix pour un produit de paiement est un exercice stratégique complexe qui conditionne son adoption et sa rentabilité. Maîtrisez les composantes de coût et de revenu pour construire des grilles tarifaires innovantes et compétitives.

### OBJECTIF PEDAGOGIQUE

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Décomposer les coûts d'un produit de paiement (interchange, scheme fees, coûts de traitement).
- Identifier les différents modèles de revenus (commission, abonnement, freemium).
- Appliquer des méthodes de pricing (cost-plus, value-based) pour définir une grille tarifaire.
- Construire un business case et analyser la rentabilité d'un produit de

paiement.

### PUBLIC CIBLE

Chefs de produit paiement, pricing managers, contrôleurs de gestion, responsables du développement commercial au sein des établissements financiers.

### PREREQUIS

Excellente connaissance de l'écosystème monétique (équivalent MOP01). Des notions en analyse financière sont requises.

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Analyse de grilles tarifaires concurrentes, ateliers de construction de business case sur tableur, études de cas sur l'impact du pricing, débats sur les modèles.



## Conditions Générales

**Formations inter-entreprise :** 500 000 F CFA / participant  
(1ères inscriptions : -10 %; pack entreprise : -15 %).

**Formations intra-entreprise / sur mesure :** nous contacter

**NB :** *ce calendrier est susceptible de connaître quelques modifications et changements en fonction de la demande et des contraintes logistique.*

📍 **Lieux :**

✓ **Villes UEMOA :**

Dakar / Abidjan / Lomé / Cotonou / Ouagadougou / Bamako / Niamey /  
Bissau / (planning semestriel)

✓ **Villes HORS - UEMOA :**

Conakry / Libreville / Yaoundé / Casablanca / Marrakech / Nairobi / Kigali

**DFS Academy** – “Passion for Digital”

✉ **Email:** [academy@dfs-consulting.com](mailto:academy@dfs-consulting.com)

☎ **Tél:** +2250798051616 / +221762989770 / +2290163129393 / +2290199547474

🌐 **Internet:** [www.dfs-consulting.com/academy](http://www.dfs-consulting.com/academy)



