



Module e-learning Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Exemple de démarche



Un service compliance/Risk/audit souhaite proposer à l'ensemble de ses collaborateurs une formation e-learning sur le thème de la Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT).

Cette formation réglementaire obligatoire fait partie du programme de formation sur la lutte contre le blanchiment de capitaux (LCB) et la lutte contre le financement du terrorisme (LFT). Elle a pour objectifs :

- De garantir le respect par tous les collaborateurs de la réglementation et des procédures internes applicables,
- De sensibiliser à la détection d'opérations suspectes pouvant s'apparenter à des activités de criminalité financière,
- De rappeler les responsabilités personnelles au regard du dispositif LCB-FT de vos services.

Ce projet s'inscrit dans le cadre d'une refonte/actualisation/création réglementaire d'une formation existante.

Un choix possible pour trois filières basés en France :

- Banque de détail,
- Banque de grande clientèle,
- Et fonctions supports.

En début de parcours, l'apprenant choisit également son pays (parmi de 1 à xxx) pour avoir un ou deux écrans du module portant sur la réglementation locale.

Le module sera d'une durée d'environ 30 minutes. Il sera écrit en anglais et traduit en français.

- **L'expertise du sujet** : les consultants de Génésia impliqués dans le projet sont spécialisés depuis plusieurs années dans le domaine de la formation bancaire et financière et plus spécialement sur les sujets réglementaires et LCB-FT. Génésia a réalisé de nombreux modules e-learning sur les sujets couverts par le présent projet pour les plus grands groupes bancaires (Groupe, BNP Paribas, Société Générale, Crédit Agricole).

Ces consultants sont, en outre, des experts de la pédagogie. Génésia est notamment l'un des organismes agréés par l'AMF pour délivrer la Certification professionnelle et est en cours d'obtention de la certification AMF pour la Finance durable.

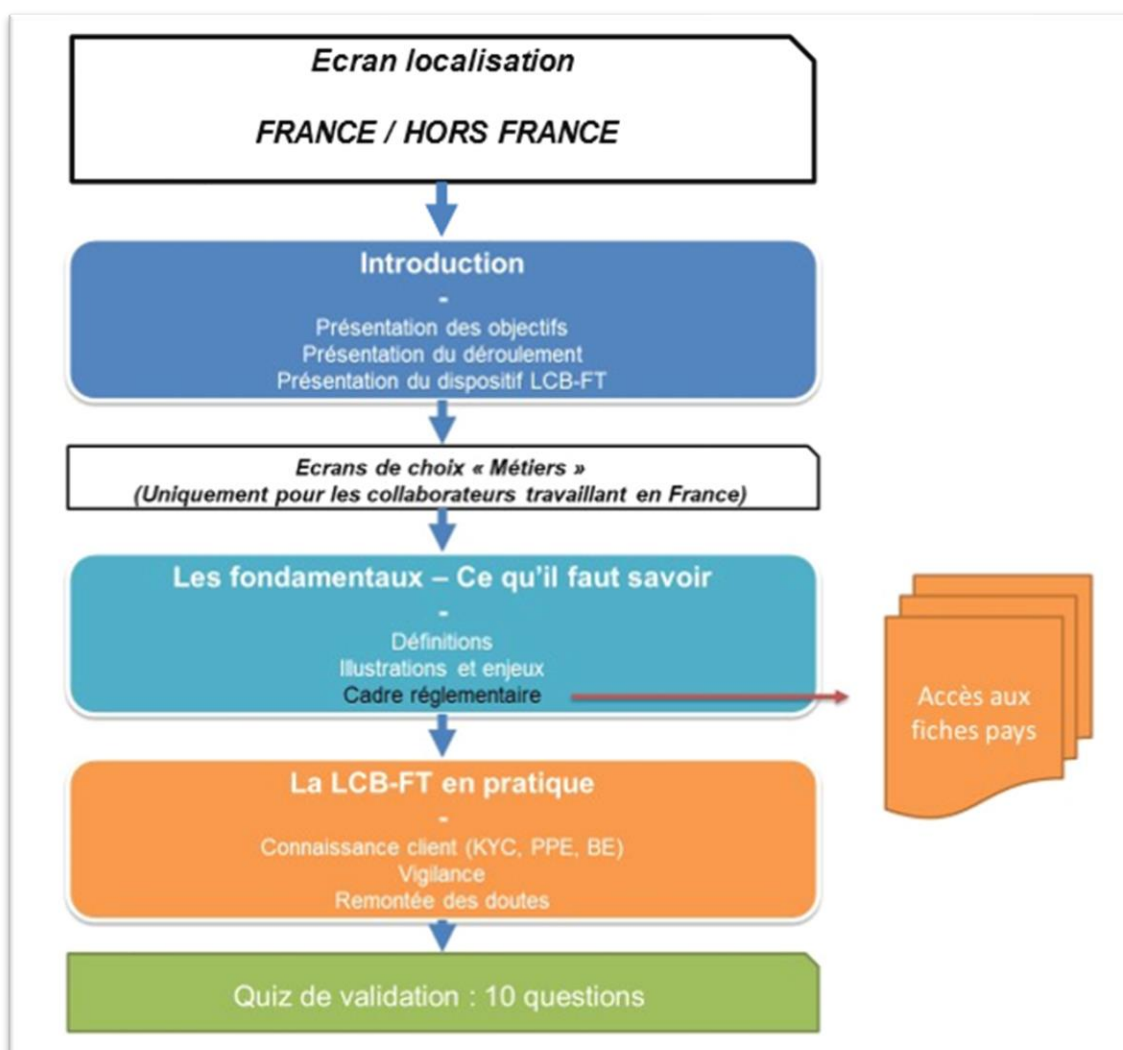
Génésia est certifiée Qualiopi et son examen est agréé par l'AMF depuis 2010 pour la Certification professionnelle.



NOTRE PROPOSITION

La structuration des contenus

Nous proposons de créer des parcours qui peuvent être schématiquement représenté de la manière suivante :



Ces parcours sont composés :

1. D'une introduction présentant les objectifs de la formation, le fonctionnement du module, le dispositif LCB-FT de l'établissement (qui concerne tout le monde), ainsi qu'un écran de choix métier pour les collaborateurs exerçant en France.



2. De développements sur :

- Les connaissances transverses (« fondamentaux »), y compris le cadre réglementaire applicable (avec un accès à des développements spécifiques par zones géographiques dans des fiches PDF),
- Les principales obligations au quotidien (LCB-FT en pratique) avec des cas pratiques et exercices et les connaissances « personnalisées » par métier pour les collaborateurs travaillant en France.

3. D'un quiz de validation de 10 questions choisi de manière aléatoire dans une base de 30 questions (avec ou sans feedback en fonction du choix de l'équipe projet).

Deux précisions complémentaires sur le parcours :

1. En début de parcours, l'apprenant choisit sa localisation. Ce choix permet de déterminer s'il exerce en France ou non, afin de donner accès (ou non) aux personnalisations des cas et illustrations par métier.
2. La partie sur le cadre réglementaire permettra d'accéder aux spécificités réglementaires locales. Nous proposons de mettre ces spécificités locales sous format PDF pour ne pas alourdir le parcours et le module sachant que le cadre réglementaire français et européen applicable au groupe s'impose à toutes ses entités et est donc transverse.

Le dispositif et son contenu

Les différentes parties du module sont :

1. **Les fondamentaux de la LCB-FT** : cette partie définira les principaux termes (Blanchiment de capitaux, Financement du terrorisme, Fraude fiscale) et proposera des exemples permettant aux collaborateurs de bien comprendre les différents concepts utilisés et d'appréhender leurs différences. Par ailleurs, elle permettra de présenter le cadre réglementaire « Sécurité Financière » applicable au Groupe, avec un accès aux spécificités liées aux différentes implantations géographiques sous format de fiches PDF.
2. **La LCB-FT en pratique** : au cours de cette partie, des cas pratiques spécifiques LCB-FT permettront de mettre en application les connaissances abordées dans les parties plus théoriques du module.
3. **Le quiz de validation** : pour le quiz de validation, nous proposons un quiz de 10 questions (QRM et QCM) tirées aléatoirement sur une base de 30 questions. Le niveau de réussite proposé est de 80%.



En cas d'échec, les apprenants sont invités à revoir le parcours en navigation libre et à refaire le test de validation.

Le storyboard du module sera rédigé à partir des contenus fournis par vous et, si besoin, complété par le ou les rédacteurs pédagogiques de Génésia, sous le contrôle des experts interne de chez vous.

Préconisation d'approches interactives/ludiques

Afin de maintenir l'intérêt de l'apprenant et de renforcer l'aspect participatif du module, nous pouvons imaginer une approche immersive et ludique de type « enquête », dans laquelle l'apprenant devient acteur et donc, partie prenante de sa formation. Nous proposons ci-dessous deux exemples de modalités pour cette approche immersive :

1. Des enquêtes interactives

Suite à l'apparition de divers problèmes, une équipe d'analystes LCB-FT est en charge du traitement des risques (alertes ou remontées spontanées). L'apprenant a pour mission **d'intégrer cette équipe** et va devoir **intervenir** pour identifier les indices de risque et traiter la situation présentée. Ainsi, l'apprenant va découvrir son équipe, examiner les situations (enquête/analyse) et intervenir (réponse).

L'enquête (ou analyse) comporte différentes phases :

1. On entre dans l'univers où l'on peut se rendre compte des problèmes. L'équipe est présentée ainsi que la mission à accomplir.
2. Briefing de présentation de la mission, présentation de la situation, des indices de doute, examen des éléments.
3. Les experts de l'équipe LCB-FT présentent leurs domaines d'expertise.
4. Les experts sont, en fonction de leur domaine d'expertise envoyés sur le terrain et interviennent pour aider l'apprenant.
5. Pour valider le rapport de mission, un quiz est proposé.

Basé sur des cas pratiques mis en scènes (*storytelling*), le storyboard privilégie la participation et l'interactivité.

Les activités découvertes font avancer la mission : activités formatives, qui ne comptent pas dans la complétude du module. Basées sur une variété de formats (QCU, QCM, ordonnancement, glisser-déposer...)

Quelle est l'exigence à avoir, les bonnes pratiques à appliquer... pour résoudre le problème ? L'apprenant va devoir agir, prendre les bonnes décisions et constater les effets de ses choix.



2. « Suivons l'expert... »

Alexandre B., analyste LCB-FT expérimenté, va servir de guide et de fil conducteur. Il nous entraîne dans un voyage à l'international, à travers différentes affaires dont il nous explique la trame. Comment aurait-il fallu agir ou réagir ? Rejouons la scène, revivons les événements et essayons de prendre les bonnes décisions.

Alexandre est là pour nous rappeler les procédures et nous aiguiller vers les bonnes pratiques, mais attention, les mauvaises réponses nous font perdre des points et attention aux effets collatéraux de nos décisions. Consultons bien les dossiers pour répondre de la manière la plus pertinente possible.

Des modules synthétiques, simples et visuels

Pour rendre accessible les informations et faciliter l'assimilation des notions et concepts de cette formation, nous proposons de privilégier **une approche participative** et **une identité simple et conviviale**.

- **Une approche participative :** les modules proposeront une alternance de contenus théoriques, d'exemples/cas pratiques d'application et d'exercices afin de bien faire comprendre les différents concepts utilisés. Pour rendre le module attractif et participatif, nous préconisons la réalisation d'histoires à épisodes. Dans cette forme de présentation, les cas pratiques sont présentés sous forme de mini clip d'animation ou de bandes dessinées interactives. À la suite de la visualisation de l'épisode, l'apprenant doit intervenir en fonction du rôle qui lui est attribué et de la situation observée. Enfin, des exercices de type quiz seront proposés dans le déroulé du module soit pour introduire les concepts (raisonnement inductif), soit pour s'assurer de leur bonne compréhension (raisonnement déductif).
- **Une identité graphique simple et conviviale :** l'esprit graphique du projet doit, tout en restant conforme à la communication globale de votre groupe, proposer une image à la fois conviviale (proche de l'humain placé au centre du dispositif) et épurée (image de simplicité). Nous préconisons une identité avec :
 - Une interface hiérarchisant l'information par l'utilisation d'espaces colorés permettant l'usage d'une gamme différente pour structurer les modules,
 - Un design stylisé permettant la structuration d'éléments schématiques (processus, fonctionnement et infographie animée) et la codification des symboles dans un but signalétique,



- L'utilisation de jeux typographique pour valoriser les messages clés et l'emploi de visuels illustratifs réalistes (dessin ou photo) permettant de matérialiser les idées, les concepts et d'illustrer les cas métiers.

Illustrations :



Pour faciliter l'acquisition des connaissances et renforcer la pédagogie, nous organisons les informations selon 2 à 3 niveaux de profondeurs, permettant à l'apprenant une approche hiérarchisée des contenus :

- **Un premier niveau d'information synthétique** apporte les informations clés, les idées forces sous une forme graphique. Un traitement « magazine », hiérarchise les informations les plus importantes, un traitement schématique permet de mieux comprendre les grands principes,
- **Un second niveau**, proposé sous forme de compléments s'affichant en fenêtre permet d'obtenir un niveau de détail plus fin sur un sujet particulier (définition, extrait de texte de loi, etc.),
- Enfin, **un troisième niveau**, proposé sous forme de documentation (fiches PDF par exemple) ou de lien, permet d'obtenir un niveau d'information relativement fin.



Une interface épurée et des informations hiérarchisées favorisent l'acquisition des notions et des concepts

Les informations à l'écran présentent les éléments clés.

Les popups (zones interactives) permettent d'accéder à des informations complémentaires.

Les illustrations graphiques présentées ici sont de simples propositions qui permettent de visualiser certains principes médiatiques. D'autres pistes graphiques seront proposées lors de la phase de démarrage projet.

Esprit graphique

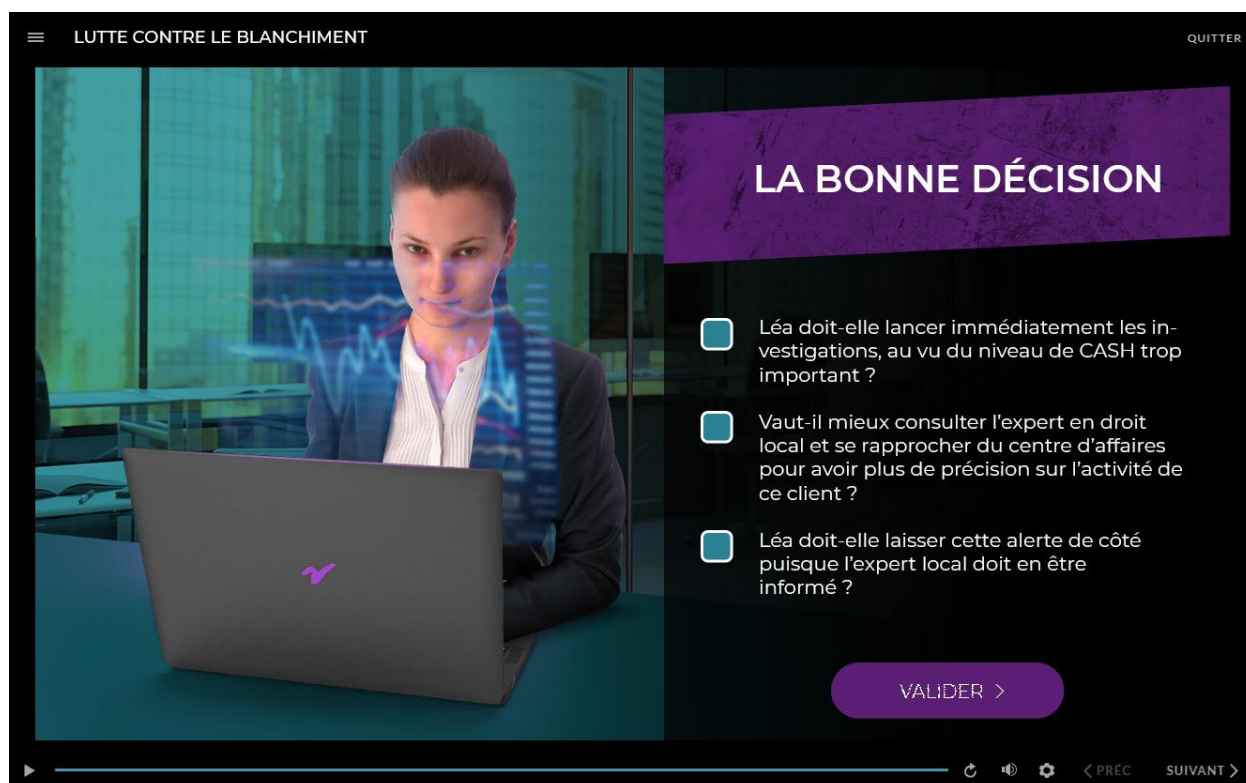
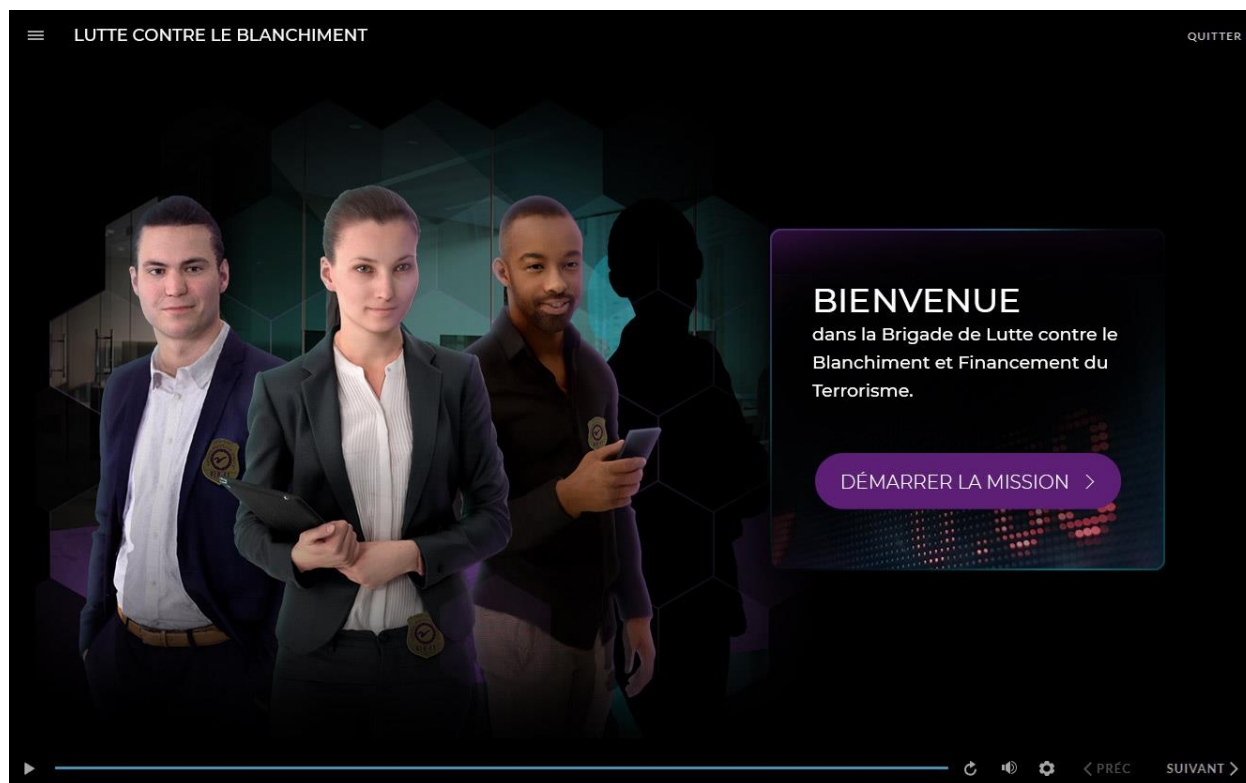
Nous proposons, dès la phase de lancement du projet, de définir avec l'équipe, un environnement graphique en phase avec le sujet et le contexte.

Nous proposerons en ce sens, un cahier de tendance permettant de définir l'axe graphique à partir d'un large panel de références. Nous pourrons ensuite, pour affiner le choix, réaliser 2 pistes dans l'esprit retenu et enfin, créer à partir de l'environnement graphique et ergonomique retenu et d'une partie du story-board représentative (séquence clé) proposer à validation, un prototype permettant de concrétiser les principes graphiques, médiatiques et pédagogiques.

Ci-dessous, nous proposons 2 pistes possibles dans une perspective participative. Il est à noter qu'elles ne sont là qu'à titre d'exemples et ne sont pas nécessairement celles qui seront retenues par l'équipe projet.

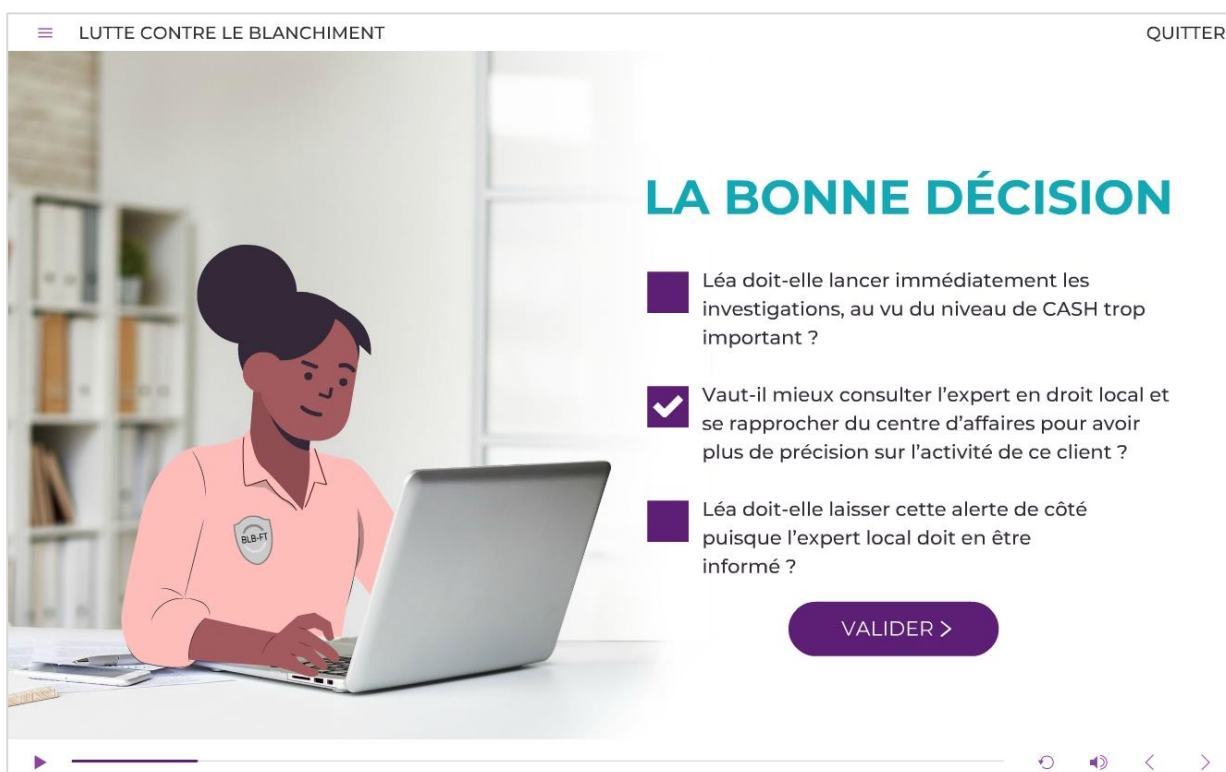


- 1^{ère} piste : ambiance enquête policière de type jeu en ligne, plus sombre, mixant environnement photo, 3D et graphisme vectoriel





- 2^{ème} piste : ambiance plus claire à base d'illustrations et mix de fond photo. Plus légère, reprenant les couleurs de la charte





Traduction

L'équipe de Génésia en charge du projet a conçu de nombreux modules e-learning en anglais pour différents clients. Antoine Cervoni est basé à Londres. La première version du storyboard sera réalisée en anglais.

La traduction française sera lancée à la validation du module en anglais développé à partir de ce storyboard.

La traduction pourra être faite par vos services à partir d'une grille de traduction fournie par Génésia et sera ensuite intégrée par Génésia.

Alternativement, Génésia peut s'occuper de faire traduire en français le module (budget en option).

Accessibilité du module

Particulièrement sensibilisé aux différents handicaps (Auditif (ex. sous-titres), visuel (ex. lecteurs écran, couleurs), physique (ex. navigation clavier), cognitif (ex. pause, navigation pas à pas), Génésia propose des développements au plus proche des attendus RGAA.

Notre expérience nous a permis de travailler sur des modules accessibles avec des organismes certificateurs.

Nous mettons ainsi en œuvre :

- Une navigation accessible, au clavier,
- Des animations et vidéos pouvant être mises en pause,
- Des alternatives texte aux images et schémas riches,
- Les transcriptions audio/vidéo et sous-titrages,
- Des contenus graphiques respectant les contrastes,
- Un ordre hiérarchique des contenus (par les styles et manuellement) conforme au discours pédagogique,
- Des alternatives aux glisser/déposer, soit en transcription, soit interactive sous forme de QCM/QCU
- Des raccourcis claviers natifs, un sommaire, des ressources et un lexique accessible,
- De la documentation PDF accessible également,
- La discrimination des handicaps au départ du module si besoin...

Prototypage

Notre expérience pour la création de modules de formation sur LMS, nous permet de garantir un fonctionnement optimal du module. Nous proposons toutefois de valider le dialogue avec la plateforme par le biais d'un prototype que nous vous fournirons en début de projet.



Il permettra ainsi une mise au point technique et la validation de l'ensemble des principes de navigation et de suivi des parcours pendant la production des contenus.

Suivi de projet et équipe

Génésia a mené de nombreux projets de formation pour les principaux groupes bancaires français et notamment pour le groupe. Notre méthode s'articule autour des phases suivantes :

1. Réunion de lancement : définition du champ du projet et recensement du contenu existant chez vos services risk/conformité etc.
2. Détermination de l'univers graphique,
3. Ecriture du ou des storyboards et scripts par Génésia,
4. Validation du ou des storyboards par l'équipe projet interne,
5. Réalisation du module,
6. Validation du module par l'équipe projet interne.

Tout au long du projet des réunions hebdomadaires seront organisées avec l'équipe projet pour informer de la bonne avancée des livrables.



Principales références e-learning

Génésia a de très nombreuses références e-learning dans le domaine de la Banque. Une grande majorité de ces projets sont multilingues (jusqu'à 14 langues).

BNP Paribas

- Sensibilisation à la Conformité
- MiFID
- Abus de marché
- Comprendre les résultats financiers
- Embargos financiers
- Conflits d'intérêts
- Fraude
- KYC
- Politiques sectorielles
- Traitement des réclamations – IRB
- Ethique professionnelle
- Protection des intérêts des clients
- Due Diligence Teams
- Financial sanctions and Embargoes / Sanctions financières et embargos
- CLM Academy

Société Générale

- MiFID II
- Conformité Bien-vendre
- Déontologie des marchés
- Conflits d'intérêts
- Projet PHOSPHORE (prix du meilleur projet en *Human Capital Development*)
- Sanctions internationales
- Abus de Marchés

Groupe

- MiFid II : Les bonnes pratiques de l'Epargne Financière
- Programme de sensibilisation à la Conformité
- Protection des données personnelles
- Abus de marché
- Secret bancaire
- Accompagnement Direction Conformité
- Programme de formation de la filière Sécurité Financière

Groupe Crédit Agricole

- Programme Fides de sensibilisation à la Conformité
- Contrôles permanents
- Fraude
- Refonte complète du programme de Formation à la Conformité
- Sanctions internationales
- Lutte contre le blanchiment