

Titre processus

Processus

Version 1.0

Suivi documentaire

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Date | Auteur | Fonction | Modification |
| 01/07/2018 | Richard LOBREAU | Responsable Ingénierie Formation | Création |

Validation

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Date | Auteur | Fonction | Statut |
| 01/07/2018 | Richard LOBREAU | Responsable Ingénierie Formation | Création |

Référence documentaire interne

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Référence | Titre | Objet |
| OFCHA001 | Charte Qualité | Charte Qualité de Conception de formation |
| OFDIRxxx |  |  |

Sommaire

[1 ATW et son attachement à la qualité 4](#_Toc517240491)

[1.1 Présentation 4](#_Toc517240492)

[1.2 Démarche Qualité 4](#_Toc517240493)

[1.2.1 Engagements 4](#_Toc517240494)

[1.2.2 La FAFIEC / OPCABAIA 4](#_Toc517240495)

[2 L’action de formation « Développer son expertise de la monétique selon les standards nexo » 5](#_Toc517240496)

[2.1 Contexte de la formation 5](#_Toc517240497)

[2.2 Public ciblé 5](#_Toc517240498)

[2.3 Objectifs stratégiques et opérationnels 6](#_Toc517240499)

[2.4 Contraintes 6](#_Toc517240500)

[2.5 Imputation des frais 6](#_Toc517240501)

[2.6 Grandes lignes du contenu 7](#_Toc517240502)

[2.7 Orientations pédagogiques & Blended learning 7](#_Toc517240503)

[3 Synopsis du Présentiels 8](#_Toc517240504)

[4 Annexes 9](#_Toc517240505)

[4.1 Glossaire 9](#_Toc517240506)

[4.2 Acronymes 10](#_Toc517240507)

# ATW et son attachement à la qualité

## Présentation

ATW conçoit des actions de formation en utilisant une méthode par définition d’objectifs pédagogiques à atteindre. Les techniques d'animation sont basées sur la pédagogie active et les systèmes de classe inversée où l'apprenant est acteur de sa formation.

## Démarche Qualité

### Engagements

ATW s'inscrit dans une démarche d'excellence en termes de Qualité avec le respect des exigences de qualité du label ISQ OPQF reconnue par le CNEFOP. ATW veille au maintien de ses procédures et et de ses méthodes de conception en accord avec les dernières évolutions réglementaires et législatives.

### La FAFIEC / OPCABAIA

« ***L’organisme de formation Active Training Way s’engage à délivrer une prestation de formation de qualité, conformément au décret n° 2015-790 du 30 juin 2015. À ce titre, notre organisme de formation adhère à les chartes qualité FAFIEC et OPCABAIA*** »

# L’action de formation « Titre processus »

## Contexte de la formation

L'objet est de proposer une action de formation pour opérationnel afin de permettre aux apprenants d'appréhender de manière détaillée de ce qu'on entend par Monétique selon les standards nexo Association

On retrouve derrière ce sujet les standards et normes utilisés :

* Les protocoles nexo (EPAS / ISO 20022)
* Le standard nexo Fast (ex SEPA Fast du CIR WG)
* L'intégration de ces standards pour un fonctionnement nexo

La documentation nexo ne permet pas de rentrer aisément dans une appréhension technique. Elle nécessite une phase d'appropriation qui n'est pas évidente sans un accompagnement notamment sur les cinématiques des services Carte de bout en bout.

L'analyse d'une transaction en "format" nexo nécessite une bonne compréhension des normes et standards et de leur intégration entre elles. L'objectif de nexo est de promouvoir un nouveau standard. Ce standard étant en pleine évolution, cela nécessite de bien maitriser les opportunités/possibilités offertes, dans un contexte non seulement européenne mais surtout mondial.

Il faut pouvoir maîtriser l'ensemble des services de bout en bout :

* Maintenance et Paramétrage (Terminal Management) d'un système d'acceptation
* Délégation, qui amène à revoir les RACI dans un nouveau nexo
* Déroulé des différents types (cf. eCSG Volume) de transaction suivant les 3 modes de communication proposées (Autorisation et Completion)

Et ce quel que soit l'environnement : ATM, POS, e/m-Commerce.

Il faut également pouvoir appréhender les besoins en termes de sécurité, mais surtout les choix faits par nexo Association et les impacts sur les différents acteurs.

## Public ciblé

La formation était destinée à un public de consultants confirmé en Acceptation, Chef de projet MOA/MOE ou des opérationnels qui souhaitent développer leur expertise sur la monétique selon nexo Association.

Il est considéré ici que l'ensemble des apprenants partagent les mêmes objectifs opérationnels à atteindre malgré leurs différentes fonctions.

Les sessions se feront par petit groupe de 10 maximum pour permettre d'échanger et de co-construire les éléments de formation lors des activités proposées.

Il est considéré que l’ensemble de personnes possède les fondamentaux en lien avec le paiement par Carte. Ils sont familiarisés avec l'acceptation et Acquisition Front Office (SAA, Remise, Téléparamétrage). Ils connaissent parfaitement les principes EMV.

Un test d'évaluation peut être demandé afin de s'assurer du niveau requis pour suivre cette formation.

## Objectifs stratégiques et opérationnels

Un des principaux objectifs stratégiques auxquels répond cette formation est de permettre à une société de se repositionner sur ses projets nexo

Pour cela, les apprenants devront acquérir des compétences opérationnelles telles que :

* Pouvoir représenter la société au sein des instances technique nexo
* Pouvoir décrire de manière détaillée les services Cartes à mettre en œuvre
* Rédiger des spécifications fonctionnelles et techniques sur les services nexo à intégrer
* Rédiger des documents sur les échanges avec les tiers Acquéreurs et TMS
* Pouvoir critiquer une solution proposée dans un contexte nexo

Opérationnellement, ces compétences sous-entendent être capable de :

* Décrire précisément une architecture fonctionnelle et applicative nexo
* Pouvoir utiliser la documentation fonctionnelle et technique nexo
* Décrire de manière détaillée les échanges avec les différents modules/acteurs (Module interne et nexo Protocoles ISO 20022)
* Décrire de manière détaillé les Services Cartes et TMS
* Connaître les notions de Délégation (MTM, TM)
* Expliquer l'utilisation des tables de paramétrages nexo dans le déroulé des services nexo
* Discuter de l'intégration SEPA Fast / EPAS. Cela permet d'être critique par rapport aux documentations nexo.

Le bénéfice pour l'apprenant est alors clairement :

* Autonome sur l'analyse de transactions nexo ou l'instruction d'étude fonctionnelle détaillée dans un cadre nexo
* Aisance sur les échanges avec des experts sur les standards nexo
* Aisance dans l'appréhension de la documentation
* Crédibilité accrue
* Reconnaissance

La mesure de l’efficacité de la formation et de son suivi se fera sur plusieurs axes :

* Capacité à définir de nouveaux outils
* Amélioration des temps de traitement des sujets relatifs à ces standards
* Amélioration des relations avec les tiers
* Repositionnement des apprenants dans les réunions
* Montée en charge des apprenants

## Contraintes

Des modules e-learning peuvent être mis à disposition lors du cycle lors des phases amont. Les temps impartis par module e-learning est de l’ordre de 1h par semaine. Il est préférable de proposer des activités en micro-learning et de permettre de les rejouer autant de fois que jugé nécessaire. Une activité d'évaluation est proposé pour clôturer ce module et permettre à l'apprenant de se situer.

Concernant la partie présentielle :

* Durée :
  + Dispense de la formation : 2 j
* Lieu : à discuter

## Imputation des frais

Frais pédagogiques et frais de déplacement à imputer aux budgets formation des commanditaires

## Grandes lignes du contenu

En termes de contenus de la formation des éléments tels que ci-dessous seront présentés :

1. Réglementations & leurs interactions

* eCSG Volume
* ISO 20022
* Standards Nexo

2. Acteur et RACI : MTM & TM

* Délégation
* Multi-Acquéreur
* Paramétrage

3. Cinématiques Services Cartes

* Echange Carte / Terminal
* Déroulé de transactions
* Modes d'échange Acquéreur

4. Les perspectives d'évolution

5. Quels outils à disposition

## Orientations pédagogiques & Blended learning

La plupart des objectifs a trait à des capacités d’analyse, de synthèse et d’évaluation. Cela implique d’orienter la formation telles que sur des techniques de mises en situation, de jeu de rôle, d’étude de cas.

Compte tenu de leur méconnaissance de certains savoirs, une phase d’apprentissage initiale basée sur des méthodes découverte, ou encore d’analogie peut être requise pour combler ces manques.

Durant le présentiel, deux documentations seront mises à disposition des apprenants :

* Un support Ressource reprenant les fondamentaux de la monétique et des moyens de paiement ainsi qu’un glossaire
* Un support d’activités permettant la prise de notes durant le présentiel

Suite à la formation, les apprenants mettront en pratique leurs nouvelles compétences pour les ancrer dans le temps.

# Synopsis du Présentiels

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Contribution attendue de la formation**  - Maîtriser l'ensemble des services de bout en bout :  - Maîtrise du déroulé des différents types (cf. eCSG Volume) de transaction dans les différents modes de communication proposés  - Pouvoir rédiger des spécifications détaillées sur un système selon ces standards  Et ce quel que soit l'environnement : ATM, POS, e/m-Commerce |  | **Principaux objectifs opérationnels**  - Décrire précisément une architecture fonctionnelle et applicative nexo  - Pouvoir utiliser la documentation nexo  - Décrire les échanges avec les différents modules/acteurs  - Décrire les cinématiques Services Cartes  - Décrire dans le détail les services de Maintenance et de Paramétrage (Terminal Management) d'un système d'acceptation  Connaître les notions de Délégation (MTM, TM)  - Expliquer l'utilisation des tables de paramétrages nexo dans le déroulé des services nexo  - Discuter de l'intégration SEPA Fast / EPAS. Cela permet d'être critique par rapport aux documentations nexo |
|  |  |  |
| **Population concernée : 10/12 personnes par cycle maximum**  Profil : Confirmé  Métier : Opérationnel, Chef de projet, Middle Management  Expérience professionnelle antérieure en monétique : Bonne connaissance des domaines Acceptation et Acquisition, notamment des architectures fonctionnelles |  | **Durée**  2 jours de formation |
|  |
| **Lieu**  Intra / inter entreprise |
|  |  |  |
| **Grandes lignes de contenu**  1. Réglementations & leurs interactions   * eCSG Volume * ISO 20022 * Standards Nexo   2. Acteur et RACI : MTM & TM   * Délégation * Multi-Acquéreur * Paramétrage   3. Cinématiques Services Cartes   * Echange Carte / Terminal * Déroulé de transactions * Modes d'échange Acquéreur   4. Les perspectives d'évolution  5. Quels outils à disposition |  | **Orientations pédagogiques**  Méthode : favoriser les mises en situation  Matériel requis : aucun  Formateurs : formateurs experts ; capacité à illustrer la formation par des exemples concrets. |
|  |
| **Imputation des frais**  Frais pédagogiques à imputer au service gérant la formation.  Frais de déplacement sont facturés également au service Formation. |

# Annexes

## Glossaire

|  |  |
| --- | --- |
| Termes | Définitions |
| Animateur/Formateur | Celui qui anime la session de formation |
| Blended learning | Programme d'apprentissage dans lequel on mélange plusieurs médias : Présentiel et formation à distance |
| Cahier des charges | Document formalisant les objectifs stratégiques et les objectifs opérationnels à atteindre par l'action de formation pour un public ciblé. Il précise les messages/contenus attendus. Il est l'occasion de formaliser également les contraintes temporelles et logistiques.  Ce document constitue l'accord de principe entre le commanditaire représentant les apprenants et l'organisme de formation sur l'action de formation. |
| Concepteur/Formateur | Celui qui conçoit l’action de formation |
| Contenu | Principaux messages et principales thématiques que le commanditaire souhaite voir apparaître au sein de l'action de formation |
| e-learning | Apprentissage à distance basé sur les technologies Web. |
| Niveau d’objectifs | On distingue 4 niveaux d'objectifs :  - Objectifs stratégiques qui décrivent les objectifs de performance attendus du point de vue du commanditaire  - Objectifs plus opérationnels, ce qui est attendu sur le terrain  - Objectifs pédagogiques globaux qui décrivent ce que les apprenants doivent être capables de faire à l'issue de la formation par rapport aux objectifs stratégiques et opérationnels  - Objectifs pédagogiques partiels pour atteindre les objectifs globaux |
| Pré-acquis | Ce qui est déterminant dans un apprentissage, c’est paradoxalement le « déjà là », c’est à dire les points d’appuis sur lesquels le sujet articule Savoirs et Savoir-faire nouveaux. On ne construit que sur du « donné », que l’on enrichit en créant des liens avec d’autres choses. |
| Public | Les apprenants à qui l’action de formation est destinée |
| Pédagogie active | A pour objectif de rendre l'apprenant acteur de ses apprentissages en le faisant construire ses savoirs par le biais de situations de recherche |
| Socio-constructivisme | Apprendre est un acte social. Le monde de l'apprenant ne se limite pas à lui-même. Il est en interaction avec les autres apprenants, le formateur, … Vigotsky le premier a souligné l'importance de l'interaction sociale dans le développement de la connaissance. Les informations sont en lien avec le milieu social, le contexte et proviennent à la fois de ce que l'on pense et de ce que les autres apportent comme interactions. Selon cette conception, il est nécessaire d'inciter le travail en équipe, et supervisé, dans lequel chaque participant explicite sa démarche et permet ainsi à chacun de construire de nouvelles connaissances. (Cf. Conflit socio-cgnitif) |

## Acronymes

|  |  |
| --- | --- |
| Acronyme | Définitions |
| AF | Action de formation |
| CCOSS | Cahier des charges, Contenu, Objectifs, Scénarisation, Support |
| CNEFOP | Conseil national de l’emploi, de la formation et de l’orientation professionnelles |
| DOP | Dossier d’organisation pédagogique |
| FAFIEC | Fond d'Assurance Formation Ingénierie et Conseil |
| ISQ | Qualification des services intellectuels |
| OF | Organisme de Formation |