

FORMATIONS REQUISES AUX EMPLOYÉS DES AGENCES DE REEMPLACEMENT



- ☑ AGENT CONSEIL – EXPÉRIENCE MEMBRE ET CLIENT N3
- ☑ AGENT CONSEIL – EXPÉRIENCE MEMBRE ET CLIENT N4
- ☑ AGENT DE SOUTIEN AUX OPÉRATIONS

Une légende de couleur vous permet de cibler les ajouts et les retraits par rapport à la précédente liste publiée.

Les formations qui ont été ajoutées sont **en vert**.

Celles retirées de la liste des formations obligatoires sont ~~en rouge et rayés~~.

MISE À JOUR LE 25 FÉVRIER 2025



1. Formations obligatoires

Formations obligatoires pour tous les agents en caisse

Nom de l'activité	Code Workday	Min
Détecter et gérer les conflits d'intérêts	MVT-318	30
MVT-317 Agir en respect de la déontologie et de l'équité	MVT-317	9
SSA-215 Les saines pratiques commerciales	SSA-215 ¹	30
Capsule d'introduction en sécurité	SEC-003	2
Sécurité de l'information	SEC-004	5
Crimes financiers	SEC-005	5
Gouvernance des données	SEC-006	5
Sécurité physique	SEC-007	5
Protection des renseignements personnels	SEC-008	5
Fraude	SEC-009	5
La politique de confidentialité et les consentements	SEC-504	10
Évacuation en cas d'alarme-incendie	SEC-214	10
MISSION POSSIBLE : la lutte au blanchiment d'argent et au terrorisme	SEC-304	90
Reconnaître et agir face à une opération frauduleuse	ICD-CV200214	45
L'imputabilité chez Desjardins	MVT-143	8
En marche vers le développement durable	SSA-057	30
Respecter les pratiques autorisées liées à l'utilisation des technologies	SEC-217	7
Lutter contre la fraude	SEC-314	15
Détecter et signaler les incidents de sécurité	SEC-012	10
Vivre l'imputabilité au quotidien	MVT-294	10
Chiffrer les courriels contenant de l'information confidentielle	SEC-220	7
LA FACE CACHÉE lutte au blanchiment d'argent et au terrorisme	SEC-301	60
Lutte contre la corruption	SEC-302	20
S'engager dans la lutte à l'évasion fiscale	SEC-322	8
Reconnaître ses obligations envers les droits de nos membres et clients pour assurer la protection de leurs renseignements personnels	CGR-100	10
Déceler les facteurs pouvant mener un individu à commettre une fraude interne	SEC-316	9
Maîtriser ses opérations au quotidien	MVT-320	7
Agir ensemble pour travailler toujours dans l'intérêt des membres et clients	MVT-316	12
S'engager dans la lutte au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes	SEC-323	8
Comprendre et identifier les risques opérationnels	MVT-444	8
S'engager à respecter les obligations liées aux sanctions économiques internationales	SEC-324	8
Adopter les bonnes pratiques pour un accompagnement numérique	RES-30938	20
Démystifier l'autonomie financière	MVT-501	6
Contre la fraude à l'identité par téléphone	SEC-330	30
Prévenir, détecter et répondre à la corruption	SEC-328	7
Démystifier la sécurité de l'information	SEC-219	20
Reconnaître les actions qui réduisent les risques et préservent la confiance des membres et clients	MVT-496	8
Situer votre rôle au sein du modèle des trois lignes de défense en gestion des risques	MVT-497	8
Assurer la protection des renseignements personnels chez Desjardins	SEC-101	20

¹ Si l'employé a fait la version SEC-102, il n'est pas nécessaire de la refaire.

Autres formations obligatoires pour tous les Agents conseil N3

Nom de l'activité	Code Workday	Min
SEC-315 Reconnaître l'authenticité des pièces d'identité ²	ISEC-315	30
Authentifier les membres et clients: quand et pourquoi Apprentissage - Workday	SEC-325	12
Traitement d'un effet frauduleux : Distinguer les chèques altérés et contrefaits	SEC-300	15

~~Évaluations obligatoires pour les nouveaux agents conseil – Expérience membre et client N3 (à l'ajout d'une nouvelle évaluation, les employés actuellement en poste ne sont pas dans l'obligation de la faire)~~

Nom de l'activité	Code Workday	Durée en minutes
Évaluation – Initiation à l'environnement informatique des caisses	RES-09001	15
Évaluation – Connaissances liées aux opérations transactionnelles	RES-09003	30

Autres formations obligatoires pour tous les Agents conseil N4

Nom de l'activité	Code Workday	Min
Prévenir la fraude lors d'une ouverture de compte (ASM, ASF-C)	ICD-CV200215	45
SEC-315 Reconnaître l'authenticité des pièces d'identité ³	SEC-315	30
Authentifier les membres et clients: quand et pourquoi	SEC-325	12
Traitement d'un effet frauduleux : Distinguer les chèques altérés et contrefaits	SEC-300	15
Présenter un contrat d'adhésion dans le respect de la Charte de la langue française	RES-30380	15
Se familiariser avec la loi sur la remise des dépôts d'argent aux cotitulaires d'un compte qui sont des conjoints ou des ex-conjoints	RES-30271	10
Se familiariser avec l'application Transfert - Services internationaux	RES-30298	90
Prévenir la fraude lors de transferts de fonds internationaux	RES-30407	20

³N'est pas à faire si ICD-CV151001 a déjà été fait.

2. Formations recommandées (non obligatoires)

Formations recommandées pour tous les employés

Nom de l'activité	Code Workday	Durée en minutes
Les pièges à éviter en prestation de services à distance	RES-30204	30
Signalement d'opération inhabituelle	SEC-309	10
Transmettre une demande de recherche	RES-26526	30
Découvrir la Carte de débit Desjardins	CRC-30870	45
Émettre et remplacer une carte dans l'application Gestion des cartes	RES-30902	30
Environnement informatique pour les métiers Services aux membres	RES-26122	30
Portail Intranet Caisse	ICD-CV141001v2	30
Dossier Desjardins Particulier, mieux connaître le membre pour enrichir son expérience	ICD-CV151002	60
Pourquoi proposer les solutions numériques quotidiennement?	RES-30474	15
Acquérir une carte de crédit en ligne	RES-30628	15
Promouvoir l'ouverture de compte d'épargne en ligne	RES-30698	15
Proposer des placements garantis en ligne	RES-30505	15
Planifier, gérer ou recevoir un rendez-vous	RES-26576	90
Utiliser la Solution CRM pour gérer la relation membre et client – Profil conseil	RES-30543P	210
Signature électronique	RES-26920	30

Autres formations recommandées pour les agents conseil N3 et N4

Nom de l'activité	Code Workday	Durée en minutes
Procurations et mandats de protection (pour caissiers et agents à l'accueil)	RES-01001	30
Les cartes de crédit Desjardins	ICD-CV200303	75
Conseiller les membres avec leurs frais de service	RES-30293P	35
Initiation à l'application Gestion des folios	RES-30691	85
Virement en cas de découvert	ICD-CV080915v3	30
Traiter une insatisfaction à l'aide de ma marge de manœuvre	ICD-CV170918	15
Catégoriser une insatisfaction dans l'application Gestion d'une insatisfaction	ICD-CV180417	20
Sommaire du numéraire	ICD-CV160705	15
Les bases des transactions en mode assisté	RES-01003	120
Autoformation à OMA Web	RES-01002	30
Gestion des visiteurs	SEC-200	20
Gestion des fonds non compensés	RES-26002	30
L'offre courant-convenance	RES-08994	90
Bottin téléphonique et prise de rendez-vous	ICD-CV130102	60
Les Règles de toi et de nous, un premier pas vers une relation de confiance	ICD-CV160505v2	20
Les clés de l'écoute active	ICD-CV160506	20
La technique du BAC, trouver le bon équilibre	ICD-CV160507	20

Le traitement des objections et préoccupations	ICD-CV160508	20
Ma côte de crédit – Réseau des caisses	ICD-CV190809	15
Ma cote de crédit	CRC-31098	15
Introduction sur les protections Desjardins	DSF-APID_CV190311	15
Caissassurance : référer les membres et clients à l'assurance de dommages	RES-30460	25
Assurance vie-épargne	DSF-APID_CV131107v7	50
La traite, un mode de paiement à découvrir	ICD-CV131210v2	60
Les consentements Desjardins : au cœur de nos prestations de services avec les membres et clients	RES-26242	30
Recueillir les choix des membres aux consentements Desjardins	RES-30304	30
Questionnaire de révision - Caissiers	RES-01120	45
Accompagner les membres et clients vulnérables	ICD-CV180329	45
Répondre aux besoins des membres entreprises se présentant en caisse	RES-26801	55
Fin de journée	ICD-CV191114	60
Les styles sociaux, adapter sa prestation au profil du membre	ICD-CV160509	20
Utiliser le module d'authentification forte dans OMA Web	RES-26599	15
Les folios, les comptes et les forfaits	RES-26555	60

Autres formations recommandées pour les agents conseil N4

Nom de l'activité	Code Workday	Durée en minutes
Procurations et mandats de protection	RES-30343	60
Les transactions de numéraire étranger dans l'application CXI	ICD-CV160223	45
Ouverture de compte en ligne	RES-30406	15

Autres formations recommandées pour les agents de soutien aux opérations

Nom de l'activité	Code Workday	Durée en minutes
Introduction au rôle d'agent soutien aux opérations	RES-08996	30
Environnement informatique pour les Agents services financiers	RES-26123	30
Découvrir l'environnement informatique pour les métiers d'agent	RES-31099	30
Introduction aux modes d'accès	CRC-26141	10
Espace de partage de documents avec l'externe	RES-26107	15
L'offre courant-convenance	RES-08994	90
Processus de compensation d'un chèque	CRC-26215	8
Offrir le meilleur financement pour le membre et client	CRC-26582	10
Les marges de crédit Desjardins	CRC-26583	20
Introduction au financement hypothécaire	RES-23980	75
Introduction sur les protections Desjardins	DSF-APID_CV190311	15
Les services automatisés AccèsD	CRC-26142	7
AccèsD téléphone	CRC-26143	8

Nom de l'activité	Code Workday	Durée en minutes
Accès D Internet	CRC-26144	15
Les services mobiles Desjardins	CRC-26145	20
Mon budget	CRC-26146	7
Modifier un mot de passe en mode autonome	CRC-26148	10
Les guichets automatiques	CRC-26150	8