UFR de Sciences économiques et de Gestion

Licence Professionnelle

Assurance Banque Finance

Parcours Conseiller Clientèle Expert (CCE)

Livret d'Accueil du Stagiaire

Année Universitaire 2019-2020



En partenariat avec le groupe cfpb

Edito

Vous avez fait le choix de vous engager, au titre de la formation continue, dans le parcours conseiller clientèle expert de la licence professionnelle de Banque. Nous avons retenu votre candidature et vous souhaitons la bienvenue à l'Université Lumière Lyon 2.

Pour vous s'ouvre une année riche d'apprentissages nouveaux qui doivent vous permettre d'approfondir votre pratique professionnelle et de vous apporter des connaissances et des compétences nouvelles afin de vous accompagner dans votre progression de carrière.

Vous entrez dans une formation exigeante et diversifiée que vous êtes appelé(e) à suivre parallèlement à votre emploi. C'est un choix courageux qui va nécessiter de votre part un réel effort.

Nous nous engageons, pour notre part, à vous offrir des enseignements de qualité, des cours à la fois théoriques et appliqués pour vous accompagner dans votre trajectoire professionnelle et apporter un soutien à votre évolution de carrière au sein de votre établissement.

Nous allons œuvrer pour vous dispenser des enseignements qui ont vocation à vous armer pour mieux comprendre un environnement économique de plus en plus complexe et, tout particulièrement, l'environnement bancaire et financier dans lequel vous exercez votre métier. Le parcours chargé de clientèle expert de licence professionnelle repose également sur des enseignements appliqués assurés par des formateurs du CFPB et des professionnels reconnus pour leur expertise.

Cette année imposera pour vous de grandes capacités d'adaptation, une rigueur intellectuelle mais aussi beaucoup de souplesse pour vivre une année riche et intense.

Bienvenue à nouveau en licence professionnelle de banque, parcours « chargé de clientèle expert » et tous mes vœux de réussite !

Gaël Leboeuf
Université Lumière Lyon 2

Sommaire

Le parcours chargé de clientèle expert 4

Le déroulement de la formation 4

Vos interlocuteurs à l'Université Lyon 2 et au CFPB 5

L'équipe pédagogique 6

Les enseignements 7

Modalités de contrôle des connaissances 9

Le mémoire 10

Le rôle du tuteur-entreprise 11

Règlement de scolarité 12

Votre environnement numérique de travail 15

Les ressources à votre disposition 16

+ d'infos 17

Le Parcours Conseiller de Clientèle Expert

Dans le cadre de la déclinaison du « *protocole d'orientation pour faciliter et organiser les relations entre les Etablissements d'Enseignement Supérieur et les Industries bancaires* », signé par le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et la fédération bancaire française (FBF) en juin 2009, la Conférence des Présidents d'Université (CPU), le Centre de Formation de la Profession Bancaire (CFPB) et l'IFCAM ont décidé de répondre au besoin de qualification des collaborateurs bancaires « chargés de clientèle expert ».

Les établissements bancaires sont en effet confrontés à un fort besoin de montée en compétences pour l'accès à la fonction de « conseiller clientèle expert », fonction généralement pourvue, dans le cadre de recrutements internes, par des conseillers clientèle particuliers. La différence entre les deux fonctions – qui crée ce besoin de compétences complémentaires - tient au segment de clientèle pris en charge : clientèle dite « grand public » pour les chargés de clientèle, clientèle dite « intermédiaire » pour les experts.

Le parcours « Conseiller clientèle expert » au sein de la licence professionnelle Assurance Banque Finance répond à ces attentes.

Le Déroulement de la Formation

Le parcours se décline en deux modalités pédagogiques :

- Des journées de formation (cours en présentiel) à l'Université ou au CFPB,
- De la formation ouverte et à distance (FOAD), accessible via une plateforme d'*e-learning* dédiée, qui comprend des modules de formation à suivre.

Vos Interlocuteurs à l'Université Lyon 2

Formation continue	Responsable de formation	Gaël Leboeuf gael.leboeuf@univ-lyon2.fr 06 51 61 91 10
	Formation continue Lyon 2	Florence Feutrie florence.feutrie@univ-lyon2.fr 04 78 69 71 45
Administration de la faculté	Doyen de la Faculté	Philippe Polomé philipe.polome@univ-lyon2.fr
	Chef des services administratifs et financiers	Anne-Cécile Gervais anne-cecile.gervais@univ-lyon2.fr

Vos Interlocuteurs au CFPB

CFPB Rhône-Alpes Auvergne	Rémi Defours Délégué régional remi.defours@cfpb.fr Serge Mollaret Responsable du développement commercial dominique.paulet@cfpb.fr 04 78 52 25 37 Marie-Luce Robin Suivi scolarité licence marie-luce.robin@cfpb.fr 04 78 52 68 31

L'Équipe Pédagogique et Administrative à l'Université

Albertini	Julien		Déterminants de l'épargne	julien.albertini@univ-lyon2.fr
Chabert	Dominique		Firme bancaire	dominique.chabert@univ-lyon2.fr
Jouneau	Frédéric		Environnement international & Systèmes Financiers	frederic.jouneau@univ-lyon2.fr
Leboeuf	Gaël		Marché des capitaux Méthodologie du mémoire	gael.leboeuf@univ-lyon2.fr
Marchand	Nadège		Conjoncture économique Gestion des risques	marchand@gate.cnrs.fr
Roissac	Geneviève		Fiscalité	genevieve.roissac@univ-lyon2.fr
Ayadi	Rim		Mathématiques financières	rim.ayadi@univ-lyon2.fr

Les Enseignements

Dans le cadre du partenariat avec les universités, **26** journées de formation sont dispensées : **13 par l'Université** et **13 par le CFPB**.

Le contenu pédagogique - Université

Unités d'Enseignement	Nombre de journées d'animation	Contenu pédagogique
Économie bancaire et environnement international	3 jours	▪ Système monétaire et financier ▪ Composantes du système financier ▪ Rôle économique de la banque ▪ Autorités de tutelles ▪ Systèmes de paiement ▪ Rôle de la BCE (1 j) ▪ Firme bancaire ▪ Comptabilité bancaire ▪ Métiers et opérations bancaires ▪ Origination-transfert ▪ Introduction à la responsabilité de la banque (MIF, Bâle II et III) (1j) ▪ Environnement international ▪ Intégration monétaire et financière en Europe ▪ Globalisation des échanges (1j)
Risques de l'activité bancaire	1 jour	▪ La gestion des risques par les procédures internes et externes (1j)
Le patrimoine et sa fiscalité	4 jours	▪ Fiscalité des revenus et du patrimoine (2j) ▪ Les déterminants de l'épargne et produits de gestion collective (1j) ▪ Mathématiques financières (1j)
Marché des capitaux – Analyse et compréhension de la conjoncture économique	4 jours	▪ Marchés des capitaux (2j) ▪ Description et fonctionnement des marchés. ▪ Marchés actions, obligations, produits dérivés et introduction à la gestion de portefeuille. ▪ Conjoncture économique (2j)
Projet tutoré	1 jour	▪ Mémoire et soutenance

Le contenu pédagogique - CFPB

Unités de Formation	Nombre de journées d'animation	Contenu pédagogique	
Situation patrimoniale du client	4 jours	▪ Identifier le patrimoine privé – Composition du patrimoine privé – Structure du patrimoine privé – Les modes de détention du patrimoine privé ▪ L'approche globale : – Les techniques de l'entretien de découverte et la méthodologie de l'approche globale – La validation avec le client de sa situation globale, ses attentes, ses objectifs ▪ Les régimes matrimoniaux, successions : – La situation juridique du client – La situation fiscale du client – La situation patrimoniale du client ▪ Evaluer la capacité d'épargne et le besoin de financement	Modules e-learning
Le patrimoine du client professionnel	2 jours	Patrimoine privé / patrimoine professionnel L'entretien clientèle avec un client professionnel	
Formulation des propositions commerciales et pérennisation de la rentabilité	3 jours	Placements financiers et Assurance vie : – La stratégie de placement – Accompagnement du client dans la constitution de son patrimoine financier – L'assurance vie dans la stratégie de placement Immobilier et défiscalisation – L'accompagnement du client dans ses projets immobiliers Vendre les propositions commerciales	Modules e-learning
Développement de son portefeuille	3 jours	Mesure de la rentabilité : – Les éléments de rentabilité d'une banque – Les caractéristiques du portefeuille client Les performances commerciales : – Analyse et évaluation des performances commerciales – Planification de l'activité en fonction du Plan d'Action Commercial (P.A.C.) Les axes de progrès pour améliorer la rentabilité de son portefeuille	Modules e-learning

Gestion des risques	1 jour	Gestion des risques : – La réglementation, les enjeux de la Lutte contre le Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme (LAB/FT) – Les obligations de vigilance, d'information et de conseil – Le respect de la déontologie et la règlementation	

Modalités de Contrôle des Connaissances

Les enseignements universitaires comme ceux du CFPB feront l'objet d'évaluation des connaissances au moyen d'examens écrits et oraux (voir *infra* règlement de scolarité).

En cas d'échec, le candidat pourra se présenter aux épreuves de rattrapage prévues en septembre. Par ailleurs, la licence s'inscrivant dans le parcours LMD, les unités d'enseignement validées restent définitivement acquises, ce qui autorise, **en accord avec l'entreprise**, un éventuel redoublement en vue d'acquérir la licence complète.

Nota bene : les notes attribuées aux examens sont **communiquées sur l'espace numérique de travail après chaque période d'examen**. La publication en ligne est collective et nominative. Les notes ne sont communiquées qu'à titre indicatif et ne deviennent définitives qu'après la tenue des jurys.

Le Mémoire

Le mémoire est l'occasion d'une véritable réflexion de votre part et ne doit en aucun cas se limiter à des copiés-collés. Il vous est demandé de limiter son volume à 25 pages et donc de privilégier la synthèse. Il fera l'objet d'une soutenance, la première semaine de septembre 2020, devant un jury avec utilisation des outils informatiques.

Vous devrez veiller à ce que les trois membres du jury (représentant de votre établissement, universitaire et membre du CFPB) aient les documents au moins une semaine à l'avance. Il vous appartient de vous mettre en relation avec les responsables des trois entités pour connaître les noms et les adresses des personnes concernées.

L'utilisation de l'informatique (présentation, soin des détails, inclusion de tableaux, courbes etc.) donnera lieu à une notation incluse dans votre note de mémoire, aussi bien pour la partie écrite qu'orale (support *de présentation de type 'powerpoint'*).

Les grandes phases d'élaboration du mémoire

1 - DÉMARRAGE

Date	À faire
DECEMBRE	Choix des sujets

2 – Phase de RECHERCHE

Date	À faire
DECEMBRE-JANVIER	Sources bibliographiques Données statistiques

3 – Élaboration du PLAN

Date	À faire
JANVIER - MARS	Plan détaillé Problématique annoncée Titres et contenu des parties

4 – FINALISATION

Date	À faire
AVRIL - JUILLET	**Corrections** **Réalisation du support PowerPoint**

Date	À faire
SEPTEMBRE **1ere semaine**	**Soutenance**

***Nota* bene: le jury de soutenance est composé d'un représentant du CFPB, d'un universitaire (Lyon 2 ou autre Université) et d'un représentant de la banque employeuse du candidat.**

Rôle du Tuteur Entreprise

Un tuteur-entreprise doit être désigné dans votre agence. Son nom et sa fonction doivent être communiqués au service scolarité de la licence en début de formation. Le tuteur entreprise a pour rôle de :

1 suivre le stagiaire et organiser son planning de travail en fonction des périodes de cours et d'examens.

2 communiquer régulièrement avec le stagiaire (au moins 2 fois par mois) pour apporter son expertise, échanger sur d'éventuelles difficultés et chercher les moyens d'y remédier.

3 appuyer le stagiaire dans son évolution professionnelle et l'amélioration de ses compétences.

Le tuteur est appelé à attribuer, en fin de formation, une « note entreprise » prenant appui sur l'évaluation de votre travail au quotidien.

Règlement de Scolarité

ARTICLE 1: L'ASSIDUITÉ AUX COURS ET AUX EXAMENS

L'assiduité aux cours est **obligatoire**. La présence est systématiquement contrôlée au début de chaque cours. Tout étudiant est déclaré défaillant à la troisième absence injustifiée en cours. Toute absence non justifiée est par ailleurs motif à rupture du contrat de travail avec l'organisme bancaire qui vous accueille.

Absence à une épreuve de contrôle continu

En cas d'absence excusée à une épreuve de contrôle, la note manquante est remplacée par la note obtenue à l'épreuve immédiatement postérieure et de même nature. Une absence non excusée entraîne l'obtention d'un zéro.

Absence à un examen final

Quand un étudiant est absent à une épreuve portant sur un élément pédagogique, il ne peut y avoir de validation de l'unité d'enseignement concernée, même si la moyenne calculée à partir des autres éléments pédagogiques est supérieure ou égale à 10.

Quand il n'y a pas de résultats pour une unité d'enseignement, la compensation entre les unités d'enseignement ne peut être calculée et ce quelles que soient les notes obtenues aux unités d'enseignement pour lesquelles il y a des résultats.

ARTICLE 2: CONTRÔLE DES APTITUDES ET DES CONNAISSANCES

Une unité d'enseignement est définitivement acquise et capitalisable sous forme de crédits européens dès lors que l'étudiant y a obtenu la moyenne. Chaque élément pédagogique d'une unité d'enseignement compte pour le coefficient 1. Le coefficient affecté à chaque unité d'enseignement est égal au nombre de crédits européens qu'elle valide.

Pour la première session, dans chaque unité d'enseignement les aptitudes et l'acquisition des connaissances sont appréciées soit par un contrôle continu et régulier, soit par un examen terminal, soit par ces modes de contrôle combinés. La note de contrôle continu s'appuie sur les travaux oraux et écrits du candidat et tient compte de sa participation et de son assiduité.

Les étudiants bénéficient d'une deuxième session d'examen dans toutes les unités d'enseignement non validées (à l'exception du mémoire). A l'intérieur de chaque unité non validée, ils conservent les notes égales ou supérieures à 10. L'accès à la deuxième session ne peut être refusé en cas d'absence à la première session. Il n'y a pas de conservation des notes de contrôle continu à la deuxième session qui n'est organisée que sous forme d'examens terminaux.

ARTICLE 3: VALIDATION DU DIPLÔME

L'année d'enseignement est validée si l'étudiant obtient les 60 crédits européens alloués à la licence, soit au moins 10 sur 20 à la moyenne générale des notes de toutes les unités d'enseignement de l'année et une moyenne égale ou supérieure à 10 au mémoire d'insertion professionnelle.

La compensation entre éléments constitutifs d'une unité d'enseignement d'une part, et les unités d'enseignement d'autre part, s'effectue sans note éliminatoire (à l'exception du mémoire).

Lorsque la licence professionnelle n'a pas été obtenue, les unités d'enseignement dans lesquelles la moyenne de 10 a été obtenue sont capitalisables. Ces unités d'enseignement font l'objet d'une attestation délivrée par l'établissement.

Si l'année n'est pas validée, les unités d'enseignement pour lesquelles la moyenne des notes est supérieure à 10 sur 20 sont individuellement validées et capitalisées. Une unité capitalisée reste acquise et ne peut être représentée à la session de rattrapage.

ARTICLE 4: DÉLIVRANCE DU DIPLÔME

La licence est délivrée sur proposition d'un jury souverain dont la composition est approuvée par la Présidence de l'Université.

Conditions d'obtention des mentions:

- La mention Assez Bien est acquise pour une moyenne générale supérieure ou égale à 12
- La mention Bien est acquise pour une moyenne générale supérieure ou égale à 14
- La mention Très Bien est acquise pour une moyenne générale supérieure ou égale à 16

ARTICLE 5: FRAUDE AUX EXAMENS

Toute fraude commise lors d'un examen peut entraîner pour le coupable la nullité de l'examen. La fraude peut être l'objet d'une sanction disciplinaire pouvant aller jusqu'à l'interdiction définitive de prendre toute inscription et de subir tout examen conduisant à un diplôme ou titre délivré par un enseignement public d'enseignement supérieur.

Université

Unité	Nom de l'unité	Nombre de crédits	Intitulé des cours
UE I	Environnement bancaire	8	Firme bancaire Système financier et environnement international
UE II	Risques de l'activité bancaire	6	Gestion des risques Risques (CFPB)
UE III	Patrimoine et fiscalité	8	Fiscalité des revenus et du patrimoine Déterminants de l'épargne et mathématiques financières
UE IV	Marché des capitaux et environnement économique	8	Marché des capitaux Conjoncture économique
UE V/ XI	Mémoire d'étude et de recherche Insertion professionnelle (soutenance mémoire et note professionnelle)	8	Mémoire + Soutenance (70 % de la note) et note d'évaluation professionnelle (30 % de la note)

Au sein d'une unité d'enseignement (hors mémoire), le coefficient affecté à chacune des matières universitaires est de 1

CFPB

Unité	Nom de l'unité	Nombre de crédits	Contenu des modules
UE I	Situation patrimoniale du client	6	Identifier le patrimoine privé L'approche globale Les régimes matrimoniaux, successions
UE II	Patrimoine du client professionnel	4	Patrimoine privé / patrimoine professionnel L'entretien clientèle avec un client professionnel Propositions commerciales
UE III	Formulation des propositions commerciales	6	Placements financiers et Assurance vie Immobilier et défiscalisation
UE IV	Développement de son portefeuille	6	Mesure de la rentabilité Progression de la rentabilité Les performances commerciales

Votre Environnement Numérique de Travail

Le portail principal *https://etu.univ-lyon2.fr/* vous donne accès à votre environnement numérique de travail qui regroupe de nombreuses applications

webétu
Université Lumière Lyon 2

et suivez l'icône APPLIS

située en haut à gauche (aussi accessible directement via l'url *https://applis.univ-lyon2.fr/*).

Vous y retrouverez notamment la plateforme de cours Moodle, vos e-mails, ainsi que de nombreux autres services



Avec votre carte d'étudiant Lyon 2, vous disposez d'une adresse électronique à Lyon 2
Votre adresse à l'Université : *prenom.nom@univ-lyon2.fr*

Cette adresse est indispensable pour accéder à votre environnement numérique de travail.
Il s'agit d'un outil à part entière pour votre formation. Les enseignants, l'administration sont appelés à communiquer avec vous par ce biais.
Il est indispensable que vous consultiez régulièrement vos mails Lyon 2 que vous pouvez rediriger sur votre boîte personnelle si vous le souhaitez.
Nous vous demandons de signaler toute difficulté à ce titre. De précieuses informations pourraient vous échapper si vous n'utilisez pas très régulièrement les outils à distance mis à votre disposition.

.

Ce portail vous donne accès notamment à :
- des supports et plans de cours
- des références bibliographiques
- des documents mis en ligne, notamment pour la réalisation de votre mémoire
- les plannings de cours et d'examen

Une consultation régulière est donc indispensable pour vous donner les moyens de vous informer et de vous former.

Les Ressources à l'Université

L'université met à la disposition des étudiants des salles de libre accès informatique accessibles tout au long de l'année universitaire et réparties sur les deux campus Berges du Rhône et Porte des Alpes.

Ces salles disposent des principaux logiciels (bureautique, accès Internet...) et de copieurs multifonctions pour imprimer vos travaux ou pour accéder au service gratuit de « *scan to mail* ».



L'accès est possible sur présentation de la carte d'étudiant Lyon 2. Vous devez également vous munir de votre identifiant (login) et de votre mot de passe de messagerie Lyon 2 pour pouvoir travailler sur les ordinateurs.
Vous avez accès de plein droit aux salles suivantes sur le campus des berges du Rhône :

Salle du sous-sol du dôme (à proximité de la cafet'U)
Ouverture du lundi au vendredi de 9h à 19h

Un assistant est présent dans chacune des salles pour vous accompagner

Bibliothèques Universitaires

Bibliothèque de Lyon 2 – site Chevreul

Entrée : 10, rue Chevreul
Horaires
Lundi, Mardi, Vendredi : 9h - 19h
Mercredi et Jeudi : 9h - 21h d'octobre à mai
Samedi : 9h- 17h
Téléphone : +33 (0)4 78 69 77 00

Bibliothèque de Lyon 2 – site Bron

Adresse 5, avenue Pierre Mendès France
69676 Bron Cedex
Téléphone

BIBLIOTHÈQUES
UNIVERSITÉ LUMIÈRE LYON 2

Bibliothèque de l'ENS

Lettres et Sciences Humaines
5, parvis René Descartes
BP 7000
69 342 LYON CEDEX 07
Accès métro ligne B, station Debourg
Téléphone : +33 (0)4 37 37 65 00
Attention : accès prioritaire pour les étudiants de Master

Bibliothèque de l'IEP

14, avenue Berthelot
69007 Lyon, 1er étage
Téléphone : +33 (0)4 37 28 38 86

Vous pouvez aussi vous connecter à la bibliothèque en ligne à partir du BV
https://www.univ-lyon2.fr/bibliotheques/

Guide de l'étudiant
Faculté de sciences économiques et de Gestion
à consulter en ligne (http://eco.univ-lyon2.fr)





UFR de Sciences Économiques et de Gestion
Secrétariat Licence professionnelle banque
Campus Berges du Rhône - 16 quai Claude Bernard 69007 Lyon
Tél. : +33 (0)4 78 69 76 08 – *http://eco.univ-lyon2.fr*