Université de Bretagne Occidentale

IUT Quimper

LICENCE PROFESSIONNELLE ASSURANCE, BANQUE, FINANCE : CHARGÉ DE CLIENTÈLE (QUIMPER)

PARCOURS CONSEILLER GESTIONNAIRE DE CLIENTÈLE SUR LE MARCHÉ DES PARTICULIERS EN BANQUE ET ASSURANCE

L3

UE 1 Environnement de la Banque Assurance

9 crédits ECTS

Marchés des particuliers

Présentation

MARCHES DES PARTICULIERS

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

La problématique défis/marché des particuliers est expliquée au tableau de manière interactive avec les étudiants lors de la 1ère séquence. Les caractéristiques fondamentales du marché sont ensuite présentées à l'aide d'un diaporama sous ppt

La seconde séquence, travail collectif des étudiants par groupes de 4 sur une étude de cas reprenant l'ensemble des caractéristiques du marché de leur banque d'apprentissage

Contenus :

La problématique : défis/banque des particuliers

Le Produit Net Bancaire et la contribution du marché à sa constitution

Analyse et segmentation du marché

Stratégie et planification commerciale

Les innovations majeures en cours et à venir du marché en terme d'offres commerciales et de diversification

La distribution sur le marché des particuliers : multi canal, gestion de la relation client, organisation commerciale

L'ouverture des banques à l'international dans la banque de détail

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

Comprendre et analyser les différentes problématiques qui se posent à la banque sur le marché des particuliers :

- contribution du marché à la constitution du Produit Net Bancaire
- les apports de la segmentation sur la stratégie commerciale et ses impacts clients

Analyser les principales caractéristiques du marché des particuliers de son établissement d'apprentissage à l'aide d'outils (grille de Mac Kinsey) et les expliquer

L'objectif prioritaire est de comprendre le positionnement et la stratégie actuelle des différents établissements bancaires sur le marché des particuliers et les impacts clients qui en découlent

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
	CT	Ecrit et/ou Oral	60	0.5	

Marchés spécialisés

Présentation

MARCHES SPECIALISES 1

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Les notions fondamentales de gestion sont abordées lors de la 1° intervention à l'aide d'une présentation PowerPoint et d'un support papier.

Lors des séances suivantes, les étudiants travaillent individuellement sur des études de cas réelles de dossier de demande de financement et sur des comptes d'entreprises en régime de croisière.

Contenus :

Élaboration et analyse des Soldes intermédiaires de Gestion

Élaboration et analyse du bilan financier

Analyse des équilibres financiers : B.F.R, F.R.N.G et trésorerie

Synthèse : diagnostic financier du dossier (facteurs de risques) et prise de décision de financement

Étude complète d'un dossier de demande de financement professionnel

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- Analyser les équilibres financiers fondamentaux d'une entreprise à partir de la liasse fiscale
- Identifier les principaux facteurs de risques avant de proposer ou non un financement
- Appréhender distinctement les notions de rentabilité et d'équilibre financier

L'objectif essentiel est de prendre du recul par rapport au dossier afin d'établir un diagnostic (facteurs de risques) le plus objectif possible avant toute décision de financement.

MARCHES SPECALISES 2

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Présentation power point et support papier pour les étudiants pour prise de note complémentaire.

Contenus :

L'environnement agricole

Les indicateurs de la décision de financement

Les différents types de financement

Les garanties

La méthodologie d'analyse financière
La gestion du risque au quotidien
Quiz de connaissances

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable :

- d'intégrer des données macro- économiques sur le monde agricole et ses enjeux autant dans un contexte européen, français, régional
- acquérir des connaissances technico- économiques sur les principales productions végétales et animales françaises
- de calculer un prix d'équilibre par production
- d'analyser les équilibres financiers fondamentaux d'une exploitation agricole
- d'appréhender les principaux modes de financement des exploitations avec les spécificités de certains prêts (prêts bonifiés notamment)

l'objectif est d'acquérir un socle de connaissances minimum du monde agricole afin d'exercer un premier métier d'accueil commercial. L'assistant commercial est appelé à accueillir tout type de clientèle et le contact commercial passe par un minimum de savoirs sur certains métiers.

MARCHES SPECALISES 3

A – Outils et Moyens Pédagogiques mis en œuvre :

Basé sur l'échange, sur la réflexion en sous groupes, pas de remise de support.

Découverte du Marché Professionnel, les différentes structures juridiques en présence, les différents intervenants, le dossier administratif, l'ouverture d'un compte, rappel sur les grandes masses du Bilan et les SIG, rappels sur la Fiscalité des Entreprises, la demande de crédit, les garanties, l'Entreprise en difficulté..

B – Contenus :

1 - Qu'est ce qu'un professionnel ?

- Qu'est ce qu'un Commerçant, Qu'est ce qu'un Artisan?, Qu'est ce qu'une Profession Libérale

2 – Quelles sont les différentes structures rencontrées

- Entreprise Individuelle, Auto entrepreneur, EIRL ; Les sociétés commerciales : EURL, SARL, SASU, SAS, Les SELARL, les SELACA, Les SCM, les SCP, les SCI

3 – Réflexions en sous groupe :

- Avantages et inconvénients de l'Entreprise Individuelle
- Avantages et Inconvénients de la Sté de Capitaux.

4 – Quels sont les différents intervenants sur le Marché des Professionnels

CFE, Experts comptables, Commissaires aux comptes, AGA/CGA, Impôts, URSSAF/MSA
Chambres, Syndicats, ordres et conseils, Partenaires et Prescripteurs : SIAGI, OSEO
Banque.

5 – L'Entrée en relation

- Travaux en sous groupe pour questions à l'ouverture d'un compte Pro
- Synthèse des 5 questions à se poser lors de l'ouverture d'un compte Pro ?

6 – Le Dossier administratif

- FIBEN, La Cotation B de F – côte d'activité – côte de crédit – cotation des Dirigeants
- Infos délivrées par le Tribunal de Commerce, Info-greffe – FNCI

7 – LE BILAN et le Compte de Résultat

- Les grandes masses du Bilan, Rappel sur le FDR, BFR, et TN, capacité d'endettement
- Le Compte de Résultat, et les SIG, La CAF, capacité de Remboursement, La Fiscalité, Les Régimes d'imposition

8 – La demande de Crédit

- Travaux en sous groupe pour la demande de crédit
- Synthèse des questions que je dois me poser pour statuer sur la demande?

9 – Quelles sont les garanties possibles

- Garanties personnelles, Garanties réelles, Les Sociétés de Caution Mutuelle

10 – L'Entreprise en difficulté.

- Procédure de Conciliation, Procédure de sauvegarde, Redressement judiciaire
-Liquidation judiciaire

C - Compétences à acquérir

L'étudiant doit être capable de :

- Distinguer les différents professionnels, leurs modes d'exercice, et le milieu dans lequel ils évoluent.
- D'ouvrir un compte professionnel en respectant la législation
- De croiser les infos d'un Bilan et d'un compte de Résultat pour déterminer les besoins d'un professionnel afin de l'accompagner
- D'avoir des connaissances sur une Entreprise en difficulté – Les Clignotants à détecter

D - Modalités d'évaluation

Quiz reprenant l'ensemble des points abordés

Questions pour vérifier l'assimilation de certaines notions

Durée de l'évaluation : environ 1 H. effectuée dans la quinzaine qui suit la Formation

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
EC	CT	Ecrit et/ou Oral	90	1.25	

Agriculture

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
EC	CT	Ecrit et/ou Oral	30	0.25	

Analyse financière

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
EC	CT	Ecrit et/ou Oral	30	0.75	

Université de Bretagne Occidentale

IUT Quimper

Professionnels

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
EC	CT	Ecrit et/ou Oral	30	0.25	

Responsabilité du banquier

Présentation

RESPONSABILITE DU BANQUIER

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Documentation papier et site internet pour des documents supplémentaires

Contenus :

Responsabilité civile des banques
Chapitre I – Présentation générale des mécanismes de responsabilité civile
Section 1 – La responsabilité contractuelle.
§ 1 – L'inexécution contractuelle.
§ 2 - Conditions de la responsabilité contractuelle.
Section 2 – La responsabilité délictuelle.
1 - Schéma général
2 - la faute personnelle :
3 - Le fait anormal d'autrui : la responsabilité du commettant du fait de son préposé.
4 - Exonération
Chapitre II – Les cas particuliers de responsabilité des banques
§ 1 – Les obligations d'information et mise en garde
A – La reconnaissance d'une obligation de mise en garde.
B – Limite à l'information : le principe de non immixtion.
§ 2 – Les obligations de soutenir le client
A – Le soutien abusif ou l'octroi abusif de crédit
B – La rupture abusive de soutien
§ 3 – L'obligation au secret bancaire
§ 4 - Les procurations
§ 5 – Les obligations à l'égard du porteur d'une carte de paiement
§ 6 - Les obligations à l'égard de la caution
A - Le dol
B – La proportionnalité du cautionnement
C – La responsabilité en cas de perte, par la banque, de ses autres garanties (art. 2314 Code civil)

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :
Conseiller le client professionnel ou consommateur en respectant les obligations de mise en garde et autres obligations du banquier à l'égard du client
Prévenir les litiges liés aux abus d'octroi de crédit ou ruptures abusives de crédit, aux cautionnements abusifs

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
EC	CT	Ecrit et/ou Oral	60	0.5	

Régimes matrimoniaux

Présentation

REGIMES MATRIMONIAUX

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Les notions fondamentales des régimes matrimoniaux et des successions avec les nouveautés légales sont abordées en trois demi- journées et partie de la quatrième demi-journée. Le surplus de la quatrième demi- journée est consacré à l'examen.

Les étudiants prennent des notes en cours qui n'est pas magistral, l'intervenant indiquant les points forts de son exposé et des exemples sur le tableau. Un document papier est remis à la fin de chaque séance ou dans les jours qui suivent afin d'adapter ce document à ce qui a été évoqué en cours.

Contenus :

- Notion de patrimoine,
- Notion de statut matrimonial,
- Régime primaire des époux mariés,
- Régime légal,
- Régimes conventionnels,
- Aspects civils des successions,
- Aspects fiscaux des successions,
- PACS,
- Assurance- vie et notamment écueils à éviter.

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- Analyser le régime matrimonial de son client,
- Analyser son régime matrimonial s'il est marié,
- Comprendre le rôle du notaire au moment du règlement d'une succession,
- Poser les bonnes questions à son client en matière de régimes matrimoniaux et succession,
- Connaître le vocabulaire juridique en la matière afin de pouvoir échanger justement avec les professionnels.

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
EC	CT	Ecrit et/ou Oral	60	0.5	

Fiscalité des particuliers

Présentation

FISCALITE DES PARTICULIERS

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Les bases de la fiscalité des particuliers. Vu la densité du programme, les étudiants travailleront par groupes et prendront des notes sur le cours magistral qui sera diffusé, en alternance avec des exercices liés à des supports pédagogiques préparés par l'intervenant.

Contenus :

Autour de la déclaration d'impôt particulier :

1ère séance : Notion de la fiscalité en France
Etudes traitement et salaires, pensions, B.NC, BIC, revenus annexes.

2ème séance : Les revenus Immobiliers, les programmes immobiliers de défiscalisation (Robien, Borloo,...) ainsi que les déficits fonciers et les plus- values immobilières.

3ème séance : La fiscalité des placements mobiliers et des revenus de capitaux mobiliers notions des placements et fiscalité bancaire.

4ème séance : Fiscalité annexe (CSG, ISF,...)
QCM

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

Appréhender avec un client les notions de fiscalité
Connaître les notions des placements Mobiliers et l'expliquer au client pour le conseiller
Analyser une feuille d'imposition
Connaître les différents régimes de défiscalisation

Objectif principal : Etre au maximum efficace à la prise de poste afin d'appréhender la fiscalité de son client particulier et le conseiller vers des placements ou des concours adaptés à sa situation et à sa demande.

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
EC	CT	Ecrit et/ou Oral	60	0.5	

Economie monétaire et rôles et missions de la Banque de France

Présentation

ECONOMIE MONETAIRE ET BDF

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

- Développement du cours au moyen d'une présentation Powerpoint.
- Rappel des notions fondamentales, définitions et théories développées par quelques grandes figures de la pensée Economique.
- Illustration des mécanismes économiques développés à l'aide de Diagrammes synthétiques.
- Illustration à l'aide d'articles de l'actualité.

Contenus :

Economie Monétaire :

1) Aspects « réels » - Définitions

Le marché monétaire et le marché des changes.

Le rôle de la BCE.

Le rôle des banques de second rang ou banques commerciales.

2) Aspects théoriques

La Formation des taux d'intérêts

Définitions : Politique monétaire expansionniste / au contraire restrictive.

Conséquences sur l'économie « réelle » - présentation synthétique de la vision Keynésienne et monétariste.

3) Illustrations - Conclusion

Que nous apprend la crise des prêts Hypothécaires à risque aux Etats- Unis ?

L'importance de la confiance – La notion de Titrisation.

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- Définir les notions :

Marché monétaire, Marché des Changes. Intervenants et fonctionnement.

- Expliquer la formation des Taux d'intérêts et taux de change.
- Définir et expliquer les conséquences d'une Politique monétaire expansionniste / Restrictive.
- Expliquer la Théorie quantitative de la monnaie, La vision monétariste / la vision Keynésienne – En quoi s'opposent- elles ?
- Comprendre La crise en cours aux Etats- Unis sur le marché des prêts Hypothécaires à risque (Crise des « Subprime ») et ses répercussions.

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
EC	CT	Ecrit et/ou Oral	90	1	

Economie monétaire

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
EC	CT	Ecrit et/ou Oral	60	0.75	

Rôles et missions BDF

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
EC	CT	Ecrit et/ou Oral	30	0.25	

Simulation de gestion pilotage agence

Présentation

SIMULATION DE GESTION PILOTAGE AGENCE

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre

SIMUPAG est un simulateur de gestion qui met les étudiants en situation de responsables d'agence bancaire. Toutes les entreprises sont en concurrence. Elles prennent des décisions et le simulateur reproduit le comportement du marché le plus fidèlement possible. Grâce à ce simulateur, les étudiants vont découvrir les contraintes de la prise de décisions, la difficulté de fixer et d'atteindre des objectifs, l'importance de la concurrence, la nécessité de bien connaître son marché et bien d'autres choses encore.

Contenus :

Les étudiants sont regroupés en quatre équipes de 3 à 6 personnes. Chaque équipe représente les responsables d'une agence bancaire qui se trouve confrontée sur le marché des particuliers à trois autres agences concurrentes situées dans la même zone de chalandise. Chaque équipe prend au début de chaque période une série de décisions de pilotage (stratégies commerciales, programmes de formation du personnel, allocation du temps commercial en fonction d'objectifs précis, fixation des taux de crédit, etc., qui conditionnent les résultats commerciaux et financiers de l'agence pour la période. A la fin de chaque période qui correspond à une année d'activité, chaque équipe reçoit une feuille de résultats qui fournit des indications sur la situation et les réalisations de l'agence (degré d'atteinte des objectifs, taux de pénétration, encours, Produit Net Bancaire généré, informations sur la concurrence, compte de résultats, etc.,

Compétences à acquérir :

A l'issue de cette simulation «SIMUPAG» les étudiants seront en mesure :

> d'analyser l'environnement interne et externe,
> d'optimiser l'efficacité du temps commercial,
> de quantifier et de répartir l'activité nécessaire pour atteindre les objectifs fixés, de transformer en fait les objectifs quantitatifs en activité commerciale,
> d'utiliser tous les moyens disponibles pour piloter les résultats et l'activité de l'agence,
> de comprendre la notion de PNB et d'analyser sa formation,
> de travailler en équipe

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
EC	CT	Ecrit et/ou Oral	60	0.5	