

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail- Patrie

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland



Université de Dschang
The University of Dschang

**Institut Universitaire de Technologie FOTSO Victor
de Bandjoun**

B.P 134 Bandjoun, Cameroun

Tel. (+237) 699 31 61 30 / Fax: (+237) 243 01 46 01

Programmes de Formation

Diplôme : LICENCE PROFESSIONNELLE (L3)

Finalité/Voie : COMMERCIALE

Domaine : Sciences de Gestion et Commerciale

Mention : Techniques de Commercialisation,
Gestion Comptable et Financière

Spécialité : COMMERCE / MARKETING

Parcours : COMMERCE / MARKETING

Options : BANQUE GESTIONNAIRE DES RELATIONS CLIENTELE

Sommaire

1.	OBJECTIFS ET MOTIVATIONS DE LA FORMATION	3
1.1	PRESENTATION DE LA FORMATION	3
1.2	OBJECTIFS DE LA FORMATION	3
1.3	LES RAISONS DE LA CREATION	3
1.4	DEBOUCHES	3
1.5	RESUME DU PROGRAMME D'ETUDES	4
2.	CONDITIONS D'ADMISSION	4
3.	GRILLES DU PARCOURS.....	5
4.	DESCRIPTIF DES CONTENUS.....	7

1. OBJECTIFS ET MOTIVATIONS DE LA FORMATION

1.1 PRESENTATION DE LA FORMATION

La licence professionnelle « **Banque Conseiller de clientèle** » propose une formation destinée à des étudiants de niveau BAC+2 désirant travailler dans le domaine de la banque, des établissements de crédit de l'assurance et toutes les entreprises dont le rôle de la clientèle est déterminant à l'action commerciale. La formation a pour but l'entrée directe dans la vie active.

1.2 OBJECTIFS DE LA FORMATION

La formation en licence professionnelle option Banque Conseiller de la clientèle a pour objectif principal, la préparation de l'étudiant au métier de « conseiller – gestionnaire de clientèle particuliers. Ces conseillers –gestionnaires seront amenés à traiter la totalité des besoins d'une clientèle avec mission de gérer et de développer le portefeuille dont ils auront la responsabilité. Cette fonction se situe en aval de la fonction de l'assistant commercial (accueil, vente de produits, relations avec la clientèle, grand public). Elle se situe en amont du chargé de clientèle (gestion du porte feuille clients « moyen et haut de gamme »). Cette formation est donc centrée autour des points ou missions suivantes :

- promouvoir et vendre l'offre courante et banque assurance (épargne, crédit, assurance vie et incendie, accident et risque divers), pour répondre aux besoins d'une clientèle dite « moyen de gammes » ;
- réaliser les prestations de services induits par l'activité (traitement des échéances, établissement des contrats, saisie et mise à jour des bases de données liées à l'activité.

Au terme de la formation, ces conseillers gestionnaires devront être polyvalents pour pouvoir traiter des opérations très diverses.

Tout ceci nécessite de nombreuses compétences aussi bien commerciales que comportementales.

- analyser les besoins du client en vue d'accompagner la constitution de son patrimoine ;
- adapter le questionnement au comportement du client et à chaque phase du déroulement de l'entretien ;
- Concevoir et dérouler un questionnaire ajusté à la situation commerciale courante appropriée dans la gamme courante ;
- Conclure la relation pour une vente, un conseil, une ouverture sur la base du diagnostic de situation effective ;
- Organiser une opération de prospection en utilisant l'ensemble des moyens à disposition (e-mail, mailing, téléphone.)

1.3 LES RAISONS DE LA CREATION

Au regard du contexte actuelle de l'économie Africaine et surtout Camerounaise dominée par l'émergence des établissements de micro finance, celle-ci ont certainement besoin de commerciaux maîtrisant les techniques de financement, des opérations boursières, du droit et fiscalité de l'assurance et surtout de la Gestion des relations clientèle.

1.4 DEBOUCHES

Le gestionnaire des relations clientèle est un marketiste gestionnaire polyvalent pouvant traiter les opérations diverses. Au terme de sa formation, il pourra travailler dans les banques et les établissements de micro – finances et occuper les fonction d responsable marketing conseiller et gestionnaire du porte feuille client etc..

1.5 RESUME DU PROGRAMME D'ETUDES

La formation se déroule en un an. Elle est composée d'enseignements théoriques. Des travaux, pratiques ; des travaux dirigés et des travaux individuels. La formation comprend également l'apprentissage des méthodes et d'outils, la formation en milieu professionnel notamment stage et projet individuel ou collectif.

La formation est faite en 900 heures d'enseignement soit 60 crédits à raison de 30 crédits par semestre.

La formation se déroule sous forme de cours magistraux, de travaux dirigés et de travaux pratiques en effectifs limités.

Les enseignements sont dispensés par des enseignants universitaires et par des intervenants issus du monde professionnel.

2. CONDITIONS D'ADMISSION

Diplômes d'Admission

- BTS Action commerciale ;
- BTS Comptabilité et Gestion des Entreprises ;
- BTS Banque ;
- DUT Techniques de commercialisation ;
- DUT Gestion des Entreprises et des Administrations ;
- DEUG.

3. GRILLES DU PARCOURS

SEMESTRE 5 :

Liste des Unités d'Enseignement et Eléments Constitutifs associés.

Unités D'enseignement			Matières							
Code	Intitule UE	Type	Code	Intitulé EC	CM	TD	TP	TI	Total	Crédit
UE 51 Crédits : 7 CSB 51	Connaissance du secteur bancaire	OB	EMB 510	Economie Monétaire et Bancaire	20	5	0	5	30	2
		OB	ERI 511	Environnement Economique et relations Internationales	30	10	0	5	45	3
		OB	OPB 512	Opérations de bourse	20	5	0	5	30	2
UE 52 Crédits : 8 AJL 52	Approche juridiques et langues	OB	EXC 520	Expression/ Communication	20	5	0	5	30	2
		OB	ABF 521	Anglais Commercial et Financier	20	5	0	5	30	2
		OB	DPA 522	Droit pénal des affaires	20	5	0	5	30	2
		OB	DBA 523	Droit Bancaire	20	5	0	5	30	2
UE 53 Crédits : 7 OP 53	Gestion bancaire et projet	OB	NCR 530	Négociation commerciale + suivi des relations client	30	10	0	5	45	3
		OB	GEP 531	Gestion de projet	20	5	0	5	30	2
		OB	CET 532	Création d'entreprise	20	5	0	5	30	2
UE 54 Crédits : 8 OG 54	Outil de gestion	OB	MAF 540	Mathématiques Financières	30	20	0	10	60	4
		OB	CBA 541	Comptabilité bancaire et des assurances	20	5	0	5	30	2
		OB	AFI 542	Analyse financière et évaluation des performances	20	5	0	5	30	2
									450	30

UE : Unité d'enseignement ;

EC : Elément constitutif

FA : Facultatif ;

OB ; Obligatoire ;

CM : Cours magistral ;

TD : Travaux dirigés ;

TP : Travaux pratiques ;

TI : Travaux individuels.

SEMESTRE 6 :**Liste des Unités d'Enseignements et Eléments Constitutifs associés**

Unités D'enseignement			Matières							
Code	Intitulé	Type	Code	Intitulé	CM	TD	TP	TI	Total	Crédit
UE 61 Crédits : 4 RHM 61	Ressources Humaines et Management	OB	GRH 610	Gestion des ressources Humaines	20	5	0	5	30	2
		OB	MAS 611	Management Stratégique	20	5	0	5	30	2
UE 62 Crédits : 5 SP 62	Gestion spécifique	OB	EMF 620	Gestion des établissements de micro finance	20	5	0	5	30	2
		OB	FBA 621	Fiscalité bancaire et des assurances	30	10	0	5	45	3
UE 63 Crédits 5 OI 63	Outils informatiques	OB	CBD 630	Conception Création et Exploitation de Bases de données	10	5	20	5	45	3
		OB	EXL 631	Exploitation de logiciel de GRC Exploitation Statistique des Bases de données	8	5	15	2	30	2
UE 64 Crédits 16 AP 64	Approche Professionnelle	OB	PTU 640	Projet tutoré	0	0	0	105	105	7
		OB	STP 641	Stage professionnel	0	0	0	120	120	8
		OB	MET 642	Méthodologie	0	0	15	0	15	1
					140	35	15	260	450	
Volume Total									450	30

UE : Unité d'enseignement ;
EC : Elément constitutif
FA : Facultatif ;
OB ; Obligatoire ;
CM : Cours magistral ;
TD : Travaux dirigés ;
TP : Travaux pratiques ;
TI : Travaux individuels.

4. DESCRIPTIF DES CONTENUS

SEMESTRE 5

UE 51 CONNAISSANCE DU SECTEUR DE BANCASSURANCE

EMB 510 : ECONOMIE MONETAIRE ET BANCAIRE

Objectif

Favoriser l'acquisition des connaissances théoriques générales nécessaires à la conduite des activités bancaires sur les différents types de marchés. Permettre à l'étudiant de comprendre les mécanismes monétaires et financiers d'une économie

Contenu

- Système monétaire et financier international contemporain
- Zones monétaires
- Transformation des banques internationales.

ERI 511 : ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET RELATIONS INTERNATIONALES

Objectif

Doter l'étudiant des outils lui permettant d'avoir des connaissances sur l'environnement de l'économie actuelle ainsi que les relations économiques internationales.

Contenu

- Relations économiques internationales
- Fondements du commerce international
- Les différents courants d'échanges de biens et services
- Le système monétaire international
- Les flux et les marchés internationaux de capitaux
- La balance des paiements
- L'économie Mondiale
- L'hétérogénéité de l'économie mondiale
- Les déséquilibres économiques contemporains
- Les déséquilibres sociaux contemporains
- Les politiques de lutte contre les déséquilibres économiques et sociaux

OPB 512 : OPERATIONS DE BOURSE

Objectif :

Maîtriser les échanges monétaires ainsi que les taux de change.

Contenu :

- Concepts de base des marchés financiers
- Logique de fonctionnement des marchés financiers
- Critères de performance des marchés financiers
- Les opérations d'émissions
- Négociation des valeurs
- Opérations sur titres et la fiscalité des valeurs mobilières

UE 52 : APPROCHE JURIDIQUE ET LANGUES

EXC 520 : EXPRESSION /COMMUNICATION

Objectifs

- Doter les commerciaux d'un haut niveau de culture pour être à l'aise et efficace face à leurs clientèles diversifiées.

Contenu

- Débattre des thèmes d'actualité économique, politique, culturel...
- Afro-pessimisme, afro-optimisme, l'endettement, la montée des quatre dragons, la religion, l'homosexualité, la mode, l'imagination ; les TIC ; la mondialisation...

ACF 521 : ANGLAIS COMMERCIAL ET FINANCIER

Objectifs

- Avoir des connaissances nécessaires à une bonne communication interne et externe à l'entreprise par la maîtrise des méthodes d'expression écrite et orale en anglais, en s'appuyant sur les outils informatiques de communication.
- Remettre en place les outils de base nécessaires pour une bonne communication en entreprise.
- Etre capable de négocier avec des clients nationaux et étrangers s'exprimant dans cette langue.

Contenu

- Compréhension orale : document d'actualité, document technique, comprendre une conversation téléphonique
- Production orale
- Se présenter/présenter quelqu'un (autoscopie)
- Présenter un projet, un stage
- Commenter des données numériques (tableaux, graphiques, histogrammes, camembert)
- Téléphoner (prendre un rendez-vous, changer un rendez-vous, passer une commande, demander donner des renseignements sur un produit)
- Entretien d'embauche
- Accord/désaccord (pair work en laboratoire)
- Compréhension écrite : Lire un document technique, lire la presse professionnelle
- Production écrite
- Rédiger un CV et une lettre de motivation par rapport à une petite annonce
- Rédiger un commentaire suite à un entretien d'embauche
- Rédiger des résultats d'analyse de données numériques
- Rédiger un abstract
- Connaissance de l'entreprise : degré de hiérarchie, dépendance

DPA 522 : DROIT PENAL DES AFFAIRES

Objectif : Permettre à l'étudiant d'avoir une connaissance aux infractions relatives au monde des affaires

Programme : Qualification des infractions économiques escroquerie, abus de confiance faux en écriture, faux bilan... Sanctions prévues. Honnêteté dans les affaires

DBA 523 : DROIT BANCAIRE

Objectif

Permettre à l'apprenant d'avoir des connaissances précises sur les institutions bancaires de la zone CEMAC d'une part, d'autre part sur les moyens de paiement et enfin sur la responsabilité du banquier en sa qualité de dispensateur de crédit.

Programme :

- Les obligations du banquier
- Les droits du banquier
- Le compte bancaire : compte courant

- Les instruments de paiements : le chèque, la carte bancaire
- Les instruments de crédits : les effets de commerce,
- La responsabilité du banquier : le soutien abusif du banquier, le refus d'octroyer un crédit ;

UE 53 GESTION BANCAIRE ET PROJETS

NCR 530 Négociation commerciale + suivi des relations client.

Objectif :

Ce cours consiste à rassembler et synthétiser les connaissances sur la banque et son environnement afin de : dégager les caractéristiques essentielles du marketing des banques, définir les comportements et l'état d'esprit que doit avoir le banquier face à sa clientèle, dégager des connaissances permettant au futur banquier de préparer un entretien au cours d'une négociation commerciale, enseigner aux étudiants les leviers d'accroissement du produit net bancaire face à une concurrence de plus en plus dure, enseigner les techniques de négociation commerciale, afin de développer son portefeuille client, de l'optimiser et de le fidéliser face à une clientèle de plus en plus exigeante en terme de qualité, plus cultivée financièrement aujourd'hui parfois même plus que le banquier.

Contenu

- Le marché bancaire des particuliers
- Les techniques de vente
- La communication
- La distribution
- Le comportement du client particulier

GEP 531 : GESTION DE PROJET

Objectif :

- Permettre aux apprenants de se situer dans l'environnement du projet et de s'organiser en conséquence.
- Connaître les principaux outils, principales méthodes et techniques de conduite d'un projet.
- Maîtriser les éléments principaux et les étapes d'un projet.

Contenu :

Généralités, les préalables à la gestion des projets, le management de projet, l'établissement du référentiel, la maîtrise des délais (planification opérationnelle) la maîtrise des coûts, la maîtrise de la qualité, la gestion des risques, les autres composantes de la gestion de projet, le tableau de bord du chef de projet et les logiciels de gestion de projet.

CET 532: CREATION D'ENTREPRISE

Objectif :

- Donner aux apprenants la culture et les outils **nécessaires** à la conduite d'un projet de création d'entreprise.
- Apprendre aux apprenants la démarche de construction d'un projet de création d'entreprise.
- monter un business plan

Contenu :

- L'idée de création d'entreprise, l'étude de marché, les prévisions financières, le choix du statut juridique, les formalités d'immatriculation, l'installation de l'entreprise.
- Les motivations du créateur d'entreprise
- Le financement initial de l'entreprise
- Les différents dossiers relatifs à la création de l'entreprise.

UE 54 : OUTILS DE GESTION

MAF 540 MATHEMATIQUES FINANCIERES

Objectif :

Familiariser les étudiants aux les calculs économiques et financiers

Contenu

- Le système d'intérêt simple
- L'escompte
- Equivalence d'effets et de capitaux
- Le compte courant et d'intérêt
- Le système d'intérêt composé
- Les annuités
- Les rentes
- Les emprunts indivis
- Les emprunts / obligations
- Choix des investissements et des financements
- Usufruit et nue propriété
- Taux effectifs d'emprunt
- Taux de rendement
- Taux de revient

CBA 541 Comptabilité Bancaires Et Des Assurances

Objectif :

- Acquérir une vision générale sur les principes de présentation des états financiers des établissements de crédits
- Connaître le contexte réglementaire des banques
- Maîtriser

Contenu :

- Le contexte économique et réglementaire des établissements bancaires et de crédit
- Le cadre réglementaire : la hiérarchie des sources, les autorités de tutelle
- La structure et l'organisation de la profession : la diversité des établissements de crédits la structure de la clientèle
- Aperçu des ratios prudentiels
- Connaître les principes et les méthodes comptables applicables aux établissements de crédits
- Le système d'information comptable
- Le plan comptable des établissements de crédit (PCEC)
- Les obligations comptables la comptabilité matière, la comptabilité multidevises et le hors bilan
- Présentation des états
- Les opérations courantes de la banque: le traitement des dépôts clients, le traitement des opérations de trésorerie et opérations interbancaires, le traitement des crédits à la clientèle
- Le traitement le traitement des opérations sur titres. .etc.

AFE 542. : Analyse Financière et évaluation des performances

Objectif :

- Maîtriser le cadre approprié pour une gestion financière et de l'exploitation ;
- Déterminer le résultat d'une activité à l'aide des Etats financier ;
- Procéder à l'analyse du bilan fonctionnel et financier par des méthodes appropriées ;
- Mesurer la capacité d'autofinancement et le cash-flow d'une entreprise ;
- Etablir des états financiers.

Contenu :

Notions de gestion comptable de base, connaissance de l'entreprise, le bilan, soldes significatifs de gestion, gestion financière de l'entreprise et du bilan, analyse du bilan, capacité d'autofinancement, fonds de roulement, le plan de financement seuil de rentabilité, coûts préétablis, Analyse des écarts.. .etc.

SEMESTRE 6

UE 61 : RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT

GHR 610 : Gestion des Ressource Humaines

Objectif :

- Amener les commerciaux à comprendre l'importance de la « fonction personnel » et sa contribution au succès de leur entreprise
- Découvrir les techniques de recrutement, de Formation, d'intégration des hommes au sein de l'entreprise ;
- favoriser un climat social serein au sein de l'organisation.

Contenu :

- Connaître les techniques et d'organisation du personnel dans l'entreprise ;
- Pouvoir connaître les facteurs de motivation du personnel, son recrutement, sa formation, ses motivations ; son intégration...

MAS 611 : Management Stratégique

Objectif :

- Amener les commerciaux à comprendre l'importance du management et sa contribution au succès de leur entreprise
- Découvrir les techniques de management qui rendront leur travail et celui de leurs collaborateurs plus abordable et beaucoup plus efficace.

Contenu :

- Présentation des managers et de leurs tâches, les principales compétences (organisation, délégation et leadership, diriger les autres, obtenir des résultats, travailler avec les autres, les tâches ingrates, outils et techniques de management.
- stratégie et compétitivité (stratégie concurrentielle ; compétitivité et marketing ; Environnement et compétitivité)
- organisation, décision et contrôle (culture d'entreprise, gestion des ressources humaines, contrôle de gestion et compétitivité)

UE 62 GESTION SPECIFIQUE

EMF 620 Gestion des établissements de micro finances

Objectif :

Amener les étudiants à acquérir des connaissances et d'être immédiatement opérationnels dans le domaine des EMF.

Contenu :

- Historique des EMF
- Création et organisation des EMF
- Forces et faiblesses des EMF face aux banques classiques
- La gestion du risque, du contentieux et des ressources humaines
- Outils d'aide à la décision dans les EMF

FBA 621 Fiscalité bancaire et des assurances

Objectif :

Maîtriser les décisions et orientations comptables. Elaborer et établir les déclarations des impôts dont la société est redevable.

Contenu :

- L'impôt des sociétés
- IRPP
- Dispositions communes à l'IS et IRPP
- Impôts sur les activités
- Taxes diverses
- Assiette, recouvrement, contentieux
- Les droits d'enregistrement sur les principaux actes.

UE 63 : Outils informatiques

CBD 630 Conception Création et Exploitation de Bases de données

Objectif :

Contenu :

EXL 631 Exploitation de logiciel de GRC Exploitation de bases de données

Objectif :

Contenu :

UE 64 : APPROCHE PROFESSIONNELLE

PRT 640 : Projet tutoré

Objectif:

- Mettre en pratique des connaissances acquises au cours de la formation
- Apprendre à travailler en équipe
- Apprendre à utiliser des méthodes de conception et de gestion de projet (définition des objectifs, respect des engagements en terme de fonctionnalité et de délai)
- Savoir présenter son travail sous la forme d'un rapport écrit et sous la forme d'une s... présentation orale.

Contenu :

Réalisation au cours de la formation d'un ou de plusieurs projets si possible en partenariat avec une entreprise ou une institution sur un thème lié à la spécialité. Les projets tutorés doivent développer chez l'étudiant les aptitudes au travail en groupe et à la prise d'initiatives et de responsabilités.

STP 641 : Stage professionnel

Objectif :

- Acquérir une première expérience dans le monde professionnel
- Mettre en pratique les connaissances acquises

Contenu

Il dure 03 mois, durant le stage, l'étudiant doit réaliser un mémoire portant sur un problème identifié dans l'entreprise. Ce travail doit se faire sous un double encadrement (académique et professionnel). Ce mémoire devra donner lieu à une soutenance devant un jury composé d'universitaires et de professionnels.

MET 642: Méthodologie rapport de stage

Objectif

- Familiariser l'étudiant avec le monde de l'entreprise, le faire réfléchir sur cette découverte.
- Réfléchir sur les objectifs, le déroulement et les acquis du stage
- Exercer ses capacités de rédaction (vocabulaire, orthographe, qualité d'expression, clarté dans la présentation)

Contenu.

- Présentation de l'entreprise et son marché
- La structure du rapport de stage
- Analyse de la mission effectuée
- Améliorer la syntaxe
- Réflexion personnelle
- Les annexes (glossaire, texte de loi, devis, bibliographie, revus)
- La forme (mise en page, police du caractère)
- La soutenance.