

BANQUE DE DÉTAIL

Les formations des chargés de clientèle de professionnels

Les banques souhaitent renforcer leurs équipes de chargés de clientèle de professionnels. La formation qui sera déployée auprès des candidats peut constituer un atout pour susciter des vocations.

Catherine Barbero

CFPB

Alain Alaric

CFPB Bordeaux

Les banques cherchent aujourd'hui à développer leur présence sur le marché des professionnels, mais la conquête de ce segment de clientèle est complexe. D'abord parce qu'il recouvre des professions très différentes, artisans et TPE, mais aussi commerçants et professions libérales de toute nature, réglementées ou pas, prestataires de services, etc. Pour servir ces clients, il faut connaître leur secteur, leurs activités et leur métier. Pour comprendre et répondre à leurs besoins, les banques mettent en œuvre des approches de risque et des approches commerciales différenciées.

Aussi les besoins des banques en chargés de clientèle de professionnels sont-ils autant quantitatifs que qualitatifs, en termes de profil et de compétences des conseillers.

NOUVEAUX PROFILS

Jusqu'à présent, les directions des ressources humaines des banques et les directions opérationnelles estimaient qu'il était souhaitable de faire plutôt jouer des mobilités internes et de placer à ces postes des collaborateurs affichant une expérience professionnelle préalable, le plus souvent en tant que chargé de clientèle de particuliers, connaissant a minima

la banque et ses fonctionnements. Disposer d'une solide expérience de la relation client était indispensable. Cependant, compte tenu des besoins plus globaux des banques, largement centrés sur les commerciaux et des perspectives de départs en retraite des toutes prochaines années, il ne paraît plus guère ni possible ni opportun, de compter uniquement sur la filière des particuliers pour alimenter celle des professionnels. Par ailleurs, les conseillers de clientèle de particuliers ne sont pas tous attirés par cette filière, pour des raisons qui tiennent encore à l'image de ce poste, qui a certes évolué mais ne reflète sans doute pas encore les compétences attachées au métier, et parfois aussi pour des raisons de rémunération et de commissionnement.

Confrontée à cette pénurie, les banques ouvrent aujourd'hui ces métiers à des "nouveaux entrants", c'est-à-dire des profils de jeunes diplômés – de Bac+3 à +5 –, issus de licences, d'écoles de commerce ou de DESS. Ces recrutements restent encore prudents, mais pourraient se généraliser s'ils s'avèrent un succès. En appui à cette démarche, les banques réfléchissent où recruter idéalement – à la sortie de quels diplômés ? – et comment former et rendre efficaces rapidement ces jeunes, issus d'études certes de bon niveau mais généralistes, grâce à des dispositifs qui soient suffisamment valorisants et attrayants pour susciter des vocations.

La pratique démontre que des formations comme certains DESS (exemple du DESS "Banque finance" à Bordeaux) ou maîtrises d'IUP (exemple de Nancy et Lille) constituent un vecteur important de recrutement de jeunes collaborateurs prenant rapidement des responsabilités sur le marché des professionnels.

EXEMPLE

Vers une licence professionnelle de banque "Marché des professionnels"

■ Un réseau mutualiste du Sud-Ouest a mené l'année passée une première expérience en proposant à ses salariés candidats à un poste de chargé de clientèle de professionnels ou à des postes de gestionnaires de patrimoine, une formation diplômante sous forme d'une licence professionnelle de banque. Cette opération a été menée conjointement avec l'Université et le CFPB de Bordeaux. Elle permet à une dizaine de collaborateurs de préparer en deux ans leur licence. La rentrée 2005 attend actuellement ses candidats à l'interbancaire.

DEUX TYPES DE FORMATION

En ce qui concerne la formation, deux choix sont envisageables :

- Une formation continue, qui est une solution possible après quelques semaines d'immersion en banque, à l'instar de ce qui existe déjà pour les collaborateurs en prise de poste : les banques, pour la plupart, disposent déjà de cycles d'approfondissement sur le marché des professionnels d'une durée moyenne de 15 à 20 jours,

REPÈRES

Les formations dans la banque

Le secteur bancaire compte trois grandes familles de formations.

■ Les formations en alternance s'adressant aux jeunes recrutés et qui regroupent : les formations diplômantes sous forme de contrat de professionnalisation ou en apprentissage pour certains : BP, BTS banque

"Marché des particuliers", licence professionnelle "Marché des particuliers", maîtrise d'IUP, DESS..., les formations qualifiantes, sous forme de contrat de professionnalisation.

■ La formation professionnelle diplômante, en formation continue pour

des collaborateurs en poste : BP banque, BTS banque, option "Marché des particuliers" et option "Marché des professionnels", la licence professionnelle "Marché des particuliers", ITB et CESB.

■ La formation continue qualifiante pour le perfectionnement des personnels de la banque.

parfois plus, qu'elles utilisent pour les collaborateurs en prise de poste.

● Une formation qualifiante, plus souple que le diplômant, pouvant s'inscrire dans un contrat de professionnalisation, et ultérieurement dans un certificat de qualification professionnelle (CQP) de la profession si celle-ci le juge opportun.

Ces cycles très appréciés des collaborateurs qui enrichissent ainsi leur profil professionnel sont néanmoins complexes à mettre en œuvre pour diverses raisons :

● La nécessité d'une ingénierie pédagogique optimum et efficace (progression des apprentissages, appréciation des connaissances et

validation, intégration des meilleurs outils pédagogiques : e-learning par exemple.

● L'obligation de pérennité du dispositif compte tenu des investissements réalisés ;

● La conformité aux réglementations en termes d'agrément, de validation, de référentiels, etc.

Soucieux de répondre à cette nouvelle demande, le CFPB étudie à l'heure actuelle la spécialisation d'un cursus en alternance de niveau Bac + 4/5, sur le marchés des professionnels : sous réserve de la constitution d'un groupe suffisamment étoffé, confirmant les besoins émis par les banques, un pilote devrait être lancé à la rentrée.

Sa généralisation, après une évaluation en bonne et due forme, sera bien sûr conditionnée par la confirmation de l'orientation prise par les banques sur ce marché. ■

« La pratique démontre que des formations comme certains DESS ou maîtrises d'IUP constituent un vecteur de recrutement de jeunes collaborateurs prenant rapidement des responsabilités sur le marché des professionnels. »

Venez découvrir le nouvel espace dédié aux professionnels de la banque et de la finance

LA LIBRAIRIE
DE LA BANQUE ET DE LA FINANCE

18, rue La Fayette, 75009 Paris

FISCALITÉ COMPTABILITÉ DROIT ASSURANCE BANQUE ENTREPRISE PUB MARKETING
ÉCONOMIE RESSOURCES HUMAINES BOURSE MARCHÉS FINANCIERS

La Librairie de la banque et de la finance met à votre disposition un nouvel espace plus convivial. Situé au cœur du IX^e arrondissement de Paris, il vous permettra de découvrir les ouvrages, véritables outils de travail, indispensables, à l'exercice de votre profession.

18, rue La Fayette, 75009 Paris Tél. : 01 48 00 54 09 Fax : 01 47 70 31 67 Lun-Jeu de 9 h à 18 h, Ven de 9 h à 17 h - librairie@revue-banque.fr