

"UNE FORMATION RÉVÉLATRICE de quelque chose qu'ils ont au fond d'eux"

Avec 93,5 % de réussite pour ses élèves en cursus initial en 2016 et 90,90 % pour les alternants en contrat pro, l'Institut Carrel est l'un des établissements lyonnais avec le meilleur taux de réussite au BTS Négociation et Relation Client. Entretien avec la directrice de cet établissement privé sous contrat, Michèle Guionnet.

Qu'est-ce que l'Institut Carrel?
Michèle Guionnet: L'Institut Carrel existe à Lyon depuis 1936. Il comporte quatre entités: un lycée professionnel et technique dans les métiers de la vente et du social, mais aussi un centre d'apprentissage qui va du CAP au BTS. C'est enfin une école de travail social qui est nomade sur l'ensemble de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Enfin, on a aussi de la formation continue, c'est-à-dire des contrats pro qui vont essentiellement du Bac +3 à Bac +5 sur des titres certifiés par le RNCP, le répertoire national de la certification professionnelle. Ça représente 1500 apprenants au total. Mais avec les nombreux alternants, on est environ 800 en simultané sur le site.

Qu'est-ce que le BTS Négociation et Relation Client?
 C'est le BTS qui mène aux métiers de commercial terrain. Il forme donc à des métiers comme attaché commercial, animateur d'une petite équipe, négociateur de grande surface, responsable des ventes, responsable de secteur. L'essentiel de la formation est tourné autour de la négociation client et du développement des ventes. Il y a donc une forte dimension de réflexion autour de la stratégie de croissance du chiffre d'affaires et de l'entreprise.

Quelles qualités faut-il pour entrer dans cette formation?
 Il faut avoir le sens de la communication, du business, l'envie de développement. Ce sont des profils assez individualistes, qui bougent beaucoup. Il leur faut aussi une pointe d'insolence, d'audace et d'ambition. Il faut aimer gagner et avoir le sens du service et du respect client. Ces métiers comprennent aussi une forte dimension d'empathie et d'attention à l'autre et ainsi adopter telle ou telle attitude en fonction de son client. Enfin, le vendeur doit prati-

quer le "closing", c'est-à-dire qu'il sait conclure.

Ce sont des qualités que l'on retrouve déjà chez un lycéen?
 Ce sont des qualités intrinsèques. Après, celles-ci peuvent se révéler puisque dans cette formation, on a beaucoup d'exercices oraux, d'études de cas, de mise en pratique. L'art de convaincre peut se révéler à ce moment-là. Mais les qualités sont déjà intrinsèquement présentes. On ajoute juste de la technique et de la méthode.

"Ça fait partie des métiers où il y a de l'emploi à Bac +2 [...] Avec les Validations des Acquis de l'Expérience, il sera toujours temps pour eux d'évoluer"

Comment recrutez-vous vos futurs étudiants?
 On décèle ces qualités en entretien. On choisit donc ces jeunes mais la relation qui s'instaure lors de l'entretien doit être gagnante-gagnante: il nous faut, nous aussi, les convaincre de venir.

Pour un étudiant qui souhaite effectuer sa formation en alternance, comment se déroule la recherche du contrat pro?
 Dans la mesure où les candidatures en alternance ne passent pas, contrairement à la formation initiale, par admission post-bac, le jeune a intérêt à nous contacter le plus tôt possible. Dès qu'il a décidé qu'il venait chez nous et que l'on a retenu sa candidature, on va l'accompagner dans sa recherche. Pour ça, on a des conseillers en formation, nous organisons aussi des séminaires

de présentation et de compréhension des réseaux sociaux. Par ailleurs, on a aussi nos propres partenaires.

Combien recevez-vous de demandes pour le BTS NRC, en initial comme en alternance?
 En initial, on reçoit 350 demandes sur admission post-bac pour sélectionner une trentaine de jeunes. Pour l'alternance en contrat pro, c'est plus de 500 demandes pour 20 à 25 étudiants. On préfère travailler avec un peu moins d'élèves puisque ce sont des publics dynamiques, actifs, qui bougent, posent des questions.

D'où viennent ces étudiants?
 Il n'y a pas de règle. Certains viennent du Bac S, d'autres de Bac ES ou technologiques et il y a aussi quelques Bac pro.

Quelles sont les particularités de chacun?
 On constate que les jeunes des Bacs généraux auront de meilleures notes dans les matières générales comme la culture générale, l'anglais parce que ce sont des matières très rédactionnelles. A contrario, pour la partie qui requiert des compétences professionnelles, comme les négociations, la défense du projet de l'entreprise... ce sont les jeunes issus des Bac Pro qui seront les plus à l'aise.

Quel est le profil des étudiants de ce BTS?
 Il y a, à peu près, autant de femmes que d'hommes mais pas de profil socio-professionnel particulier. L'enjeu est donc de concilier ces jeunes d'origines différentes mais qui ont chacun légitimité à entrer dans ce BTS. Géographiquement ils sont en général de la région proche.

Comment se décompose la formation?
 Il y a un tronc commun avec des sujets de culture générale qui ne sont pas faciles à traiter pour des jeunes. C'est une formation assez générale dans laquelle on retrouve aussi de l'expression, de l'anglais, de l'économie, de la gestion,

du droit, du management d'équipes commerciales, de la relation-client.

Les étudiants vont aussi dans les entreprises?
 Pour les alternants, c'est sur un rythme de deux jours de cours et trois jours en entreprise et pour les initiaux, ils ont 16 semaines de stages en deux ans. Avec le passage en entreprise, on constate chez eux une vraie mutation. Ce sont des jeunes que l'on voit énormément évoluer intellectuellement en deux ans. C'est une formation révélatrice de choses qu'ils ont au fond d'eux mais qu'ils n'avaient pas forcément identifiées. Parce que l'on ne s'invente pas commercial.

Quel est le coût d'une année de BTS NRC à Carrel?
 En initial, comme le lycée est sous contrat, c'est 1430 euros par an. Sous contrat pro, l'année est financée par l'entreprise par l'intermédiaire de l'Organisme paritaire collecteur agréé. Et le jeune est, en plus, rémunéré.

Comment les entreprises perçoivent vos étudiants?
 Les jeunes de Carrel ont une certaine humilité, et ils accrochent avec l'entreprise. On travaille beaucoup ici le savoir-être et la posture. Ça fait partie des choses importantes aujourd'hui sur ce type de métier: c'est ça qui leur donne cette employabilité.

Que font les étudiants après le BTS?
 Pendant le BTS, certains jeunes peuvent recevoir des offres d'emploi avant l'obtention de leur diplôme. Ce n'est pas bon du tout. Parfois ils cèdent et se retrouvent employés mais sans diplôme. Plus généralement, 50 % des étudiants s'insèrent directement après le BTS et l'autre moitié des jeunes est amenée à poursuivre les études.

Vers quels métiers se tournent vos diplômés?
 Ils peuvent commencer comme chargé de clientèle, commercial, négociateur dans une grande surface... Puis environ cinq ans plus tard, responsable des ventes ou de secteur.

Dans quelles entreprises?
 Ils peuvent travailler dans n'importe quelle entreprise, que ce soit Apicil, GRDF, AG2R La Mondiale,

Renault Trucks, Canon... Toutes les entreprises, grosses structures comme PME, ont besoin de commerciaux. Donc ces profils conservent une employabilité pérenne.

Et ceux qui décident de continuer, vers quelles formations se tournent-ils?
 Ce que je regrette c'est que les jeunes ont tendance à vouloir poursuivre à tout prix leurs études. C'est en partie dû à la pression sociale parce que la famille dit qu'il faut poursuivre les études. Or, ce n'est pas forcément nécessaire. Ça fait partie des métiers où il y a de l'emploi à Bac +2 et on peut progresser dans l'entreprise en entrant à ce niveau-là. Et avec les Validations

des Acquis de l'Expérience, il sera toujours temps pour eux d'évoluer.

Mais il y a des formations pour continuer?
 Ils peuvent partir vers l'université et la licence professionnelle Métiers de la vente ou une autre, Négociation commerciale et marché européen ou encore aller chercher un Bac +5 pour faire de la négociation grands comptes. Ils peuvent aussi s'orienter vers des titres RNCP. Enfin, certains sont happés par le milieu de la banque parce que le BTS comporte une partie vente et négociation que les banques apprécient. Par exemple, la BNP recrute plus de NRC que d'étudiants de BTS banque... ♦



Michèle Guionnet, directrice générale de l'Institut Carrel, est très attachée à son BTS NRC