

**MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE**

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**

**BANQUE**

**MINISTERE DE L'EDUCATION  
NATIONALE**

*DIRECTION DE L'ENSEIGNEMENT  
SUPERIEUR*

**Arrêté portant définition et fixant les  
conditions de délivrance du brevet de  
technicien supérieur « banque »  
Option A marché des particuliers  
Option B marché des professionnels**

**LE MINISTRE DE L'EDUCATION NATIONALE**

VU le décret n ° 95-665 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur ;

VU l'arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, et du brevet de technicien supérieur ;

VU l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

VU l'avis de la 18ème commission professionnelle consultative « autres activités du secteur tertiaire » du 27 avril 2001 ;

VU l'avis du Conseil supérieur de l'éducation du 7 juin 2001 ;

VU l'avis du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche du 11 juin 2001 ;

**ARRETE**

**ARTICLE PREMIER**

La définition et les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur «banque » sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Le brevet de technicien supérieur « banque » comporte deux options, option A : marché des particuliers, option B : marché des professionnels.

**ARTICLE 2**

Les unités constitutives du référentiel de certification du brevet de technicien supérieur «banque » sont définies en annexe I au présent arrêté.

Cette annexe précise les unités communes au brevet de technicien «banque » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur ainsi que les dispenses d'épreuves accordées aux titulaires d'autres diplômes.

.../...

### **ARTICLE 3**

La formation sanctionnée par le brevet de technicien supérieur «banque » comporte des stages en milieu professionnel dont les finalités et la durée exigée pour se présenter à l'examen sont précisées à l'annexe II au présent arrêté.

### **ARTICLE 4.**

En formation initiale sous statut scolaire, les enseignements permettant d'atteindre les compétences requises du technicien supérieur sont dispensés conformément à l'horaire hebdomadaire figurant en annexe III au présent arrêté.

### **ARTICLE 5**

Le règlement d'examen est fixé en annexe IV au présent arrêté. La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée en annexe V au présent arrêté.

### **ARTICLE 6**

Pour chaque session d'examen, la date de clôture des registres d'inscription et la date de début des épreuves pratiques ou écrites sont arrêtées par le ministre chargé de l'éducation nationale.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur.

### **ARTICLE 7**

Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles 16, 23, 24 et 25 du décret susvisé.

Il précise également s'il souhaite subir l'épreuve facultative.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session pour laquelle il s'inscrit.

Le brevet de technicien supérieur «banque » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions du titre III du décret susvisé.

### **ARTICLE 8**

La première session du brevet de technicien supérieur «banque » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2002.

.../...

## **ARTICLE 9**

La directrice de l'enseignement supérieur et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la République française.

N.B. Le présent arrêté et ses annexes III et IV seront publiés au bulletin officiel de l'éducation nationale du  
au prix de F, disponible au centre national de documentation pédagogique 13, rue du Four  
75006 Paris, ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique.  
L'arrêté et l'ensemble de ses annexes seront diffusés par les centres précités.

## **SOMMAIRE**

### **ANNEXE I :**

<i>RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES</i> .....	3
<i>RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION</i> .....	7
<i>DESCRIPTION DES UNITES CONSTITUTIVES DU DIPLOME</i> .....	10

### **ANNEXE II :**

<i>STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL</i> .....	38
--	----

### **ANNEXE III :**

<i>HORAIRES</i> .....	40
-----------------------	----

### **ANNEXE IV :**

<i>RÈGLEMENT D'EXAMEN</i> .....	42
---------------------------------	----

### **ANNEXE V :**

<i>DÉFINITION DES ÉPREUVES PONCTUELLES ET DES SITUATIONS D'ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION</i> .....	44
---	----

# ANNEXE I

## RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

### I – APPELLATION

Brevet de technicien supérieur « Banque »

**2 options : « marché des particuliers » ; « marché des professionnels »**

### II – CHAMP D'ACTIVITÉ

#### 2.1 – Définition

Le titulaire du diplôme est appelé à exercer, selon l'option considérée, soit sur le marché des particuliers, soit sur le marché des professionnels.

Il est collaborateur d'un établissement du secteur bancaire, notamment tel que défini dans le cadre du Code monétaire et financier à l'article L. 511-1 du titre 1er du livre 5.

Les établissements concernés sont soit organisés nationalement, soit constitués d'entités régionales fédérées à l'intérieur d'un groupe.

Il exerce son activité en relation avec les clients dont la gestion lui est confiée.

Il agit dans des contextes de travail variés et évolutifs, dépendant à la fois de la taille et des choix organisationnels de son entreprise.

Son action s'inscrit dans le respect des obligations générales réglementant l'activité des établissements du secteur bancaire et des procédures propres à son établissement.

#### 2.2 – Contexte professionnel

##### 2.2.1 – Emplois concernés

Le titulaire du BTS Banque est appelé à exercer principalement les fonctions de « chargé de clientèle », en direction des particuliers ou des professionnels, suivant l'option choisie.

Ces emplois, de nature technique et commerciale, s'appuient fortement sur les technologies de l'information et de la communication, le titulaire du BTS ayant une relation directe et suivie avec ses clients.

Il est appelé principalement à exercer dans un point de vente dont l'effectif peut être variable. L'évolution de sa fonction peut s'inscrire dans le cadre d'une mobilité fonctionnelle et/ou géographique.

Quelle que soit la taille de l'unité de rattachement, il représente son établissement dans le cadre des opérations qu'il contracte avec ses clients.

Il exerce ses fonctions dans un établissement du secteur bancaire :

- banque,
- banque mutualiste ou coopérative,
- caisse d'épargne et de prévoyance,
- caisses de crédit municipal,
- société financière,
- établissement financier de la Poste.

Cette formation contribue à son intégration professionnelle en permettant l'acquisition des compétences requises pour assurer la bonne tenue de son poste.

Le chargé de clientèle, titulaire du BTS Banque, peut ensuite évoluer, dans le cadre de son parcours professionnel, vers des fonctions d'encadrement par promotion interne ou en intégrant un cycle de formation supérieure.

## 2.2.2 – Environnement

Le secteur bancaire est entré, depuis le milieu de la décennie 80, dans une phase de mutations importantes touchant à la fois ses conditions d'exercice, la nature de son activité et le profil des postes occupés par ses collaborateurs.

### Les conditions d'exercice

À l'origine largement administrée par les pouvoirs publics, l'activité bancaire a connu une phase de déréglementation offrant une plus grande liberté d'intervention dans différents domaines dont celui du crédit avec la suppression des formules bonifiées et du contrôle quantitatif.

Le champ d'intervention est donc maintenant plus ouvert, mais aussi soumis à une plus forte concurrence entre les compétiteurs nationaux et transfrontaliers du fait de l'avènement de l'espace financier européen.

### La nature de l'activité bancaire

Encore largement appuyée sur l'intermédiation (le mouvement de désintermédiation ayant impacté essentiellement le marché des entreprises), la nature de l'activité bancaire connaît des évolutions particulièrement significatives :

- tout d'abord dans le domaine de la distribution du crédit et de la gestion de l'épargne bancaire où de nombreux produits ont été créés afin de répondre aux exigences croissantes d'une clientèle devenue plus sensible à l'offre du marché et à la multibancarisation,
- mais aussi et surtout dans le domaine de l'épargne financière avec la création de nombreuses structures de gestion collective destinées à accompagner l'essor du marché financier.

D'une façon générale, nombre de services et produits annexes ont été mis en place afin de faire évoluer quantitativement et qualitativement l'offre à destination de la clientèle.

Les commissions dégagées par ces activités représentent maintenant une part significative de la rentabilité bancaire.

Dans ce contexte, l'évolution la plus marquante reste très certainement l'orientation vers la banque assurance, des établissements bancaires, déjà positionnés sur le marché de l'assurance des personnes ayant développé de nouveaux partenariats avec des sociétés d'assurances afin de promouvoir les assurances de biens IARD (Incendie, Accident et Risques Divers).

### Le profil des postes occupés par les collaborateurs

Les quinze dernières années se traduisent par un redéploiement des effectifs vers les activités commerciales. Le développement des outils informatiques a, en effet, permis d'automatiser la quasi-totalité des traitements effectués par les services de post-marché (back office), antérieurement très consommateurs de ressources humaines. La majorité de l'effectif de la profession est désormais en contact direct avec la clientèle et occupe des postes à très forte connotation commerciale.

## **III – DESCRIPTION DES ACTIVITÉS**

### **3.1 – Domaines d'activité**

Le titulaire du diplôme exerce son activité dans le cadre d'une fonction technique et commerciale.

Il en résulte un ensemble d'activités (marché des particuliers et marché des professionnels) qui s'inscrivent dans le cadre de la politique définie tant au niveau commercial, qu'organisationnel et réglementaire.

Les activités sont relativement différentes selon qu'il s'agit du marché des particuliers ou de celui des professionnels.

### Le marché des particuliers :

Le collaborateur chargé de clientèle « particuliers » est appelé à travailler avec un large panel de clientèle de particuliers qu'ils soient ou non dans la vie active (étudiants, salariés, clients en recherche d'emploi, retraités...).

Sa mission s'organise autour de trois axes :

- construire et développer une relation de confiance, personnalisée avec chaque client, dans le cadre de la politique commerciale arrêtée par son établissement,
- développer quantitativement et qualitativement un fonds de commerce, notamment en améliorant le taux d'équipement des clients en produits et services,
- contribuer, par son action personnelle, à un accueil de qualité.

### Le marché des professionnels :

Le marché des professionnels est composé des artisans, commerçants, membres des professions libérales, exploitants agricoles et petites entreprises.

En règle générale, il n'existe pas de spécialisation par type de clientèle (au sein du marché des professionnels) et le chargé de clientèle « professionnels » est en relation avec toutes les composantes de son marché.

Sa mission s'organise autour de trois axes :

- gérer et développer quantitativement et qualitativement un portefeuille de clientèle de professionnels dans le cadre de la politique commerciale arrêtée par son établissement,
- contribuer au développement de son établissement par son action commerciale auprès des clients professionnels,
- développer l'approche globale des clients professionnels.

## **3.2 – Délimitation des activités**

Les activités réalisées par le titulaire du diplôme s'intègrent dans les processus suivants :

### pour le marché des particuliers :

1. Ouverture et gestion des comptes
2. Distribution des produits et services attachés aux comptes
3. Promotion et utilisation des technologies de transmission des informations
4. Distribution des produits d'épargne bancaires et non bancaires
5. Distribution des produits liés à l'épargne financière et notamment ceux dits de gestion collective
6. Promotion des crédits à la consommation et montage des dossiers
7. Promotion des crédits immobiliers et montage des dossiers
8. Promotion des produits d'assurance
9. Suivi et gestion des risques clients

### pour le marché des professionnels :

1. Ouverture et gestion des comptes
2. Distribution des produits et services attachés aux comptes
3. Distribution des produits de gestion de trésorerie
4. Promotion et utilisation des technologies de transmission des informations
5. Conduite d'une analyse économique et financière de la situation du client, évaluation et suivi du risque
6. Promotion des modes de financement du cycle d'exploitation et montage des dossiers
7. Promotion des modes de financement de l'investissement et montage des dossiers
8. Analyse de la rentabilité dégagée par le client
9. Promotion des produits d'assurance
10. Traitement des opérations engagées par le client professionnel à titre personnel

Chacun de ces processus recouvre des activités elles-mêmes composées de tâches pouvant associer d'autres collaborateurs de l'entité.

## IV – PROFIL DU TITULAIRE DU DIPLOME

La réalisation de ces tâches et de ces activités nécessite un ensemble de compétences réparties en quatre grandes familles :

- les compétences générales,
- les compétences économiques, juridiques et fiscales,
- les compétences techniques de la banque et de l'assurance,
- les compétences comportementales et commerciales.

*Ces compétences se traduisent par un ensemble de savoirs et savoir-faire professionnels :*

- la compréhension de l'environnement professionnel et économique,
- la maîtrise de la communication écrite et orale (y compris en langue vivante étrangère),
- l'aptitude à la vente et à la négociation commerciale ;

et, en fonction du marché concerné :

- la maîtrise du cadre juridique de l'activité et l'aptitude à l'analyse des règles fiscales applicables,
- la maîtrise de l'ensemble des techniques de la banque et de l'assurance,
- la maîtrise des T.I.C. (Technologies de l'Information et de la Communication) ;

*ainsi que des qualités personnelles et aptitudes :*

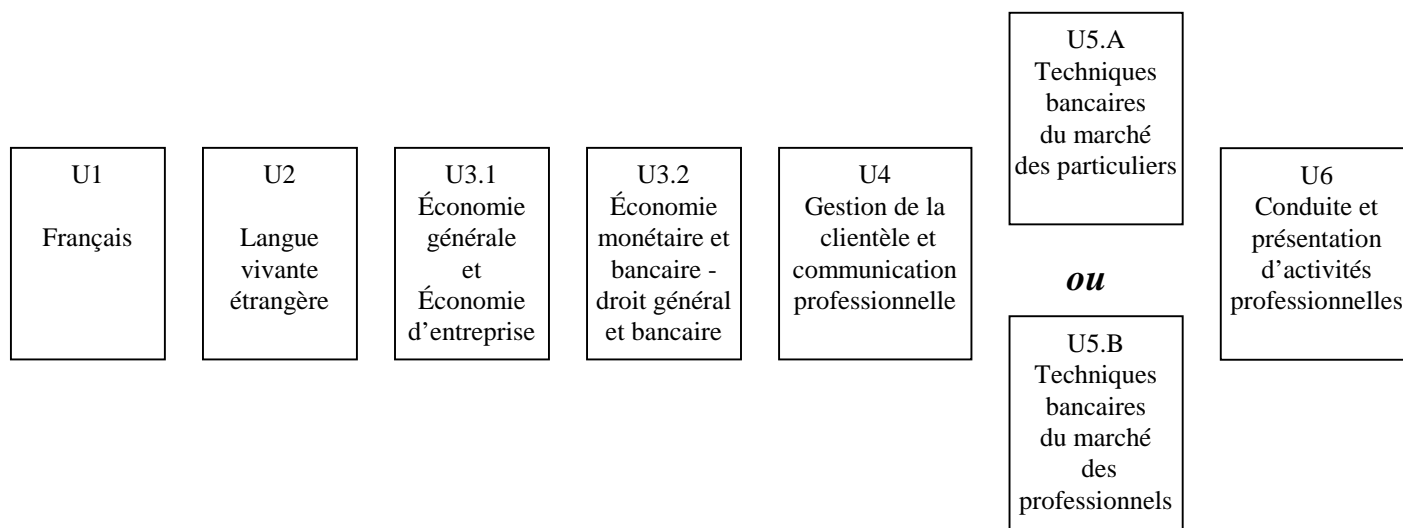
- le sens de la rigueur et souci de la qualité,
- le sens aigu de la communication,
- la capacité à prendre du recul face à une problématique donnée et à trouver la solution appropriée respectant à la fois l'attente du client et la politique commerciale de son établissement,
- l'adaptabilité,
- la capacité à travailler en équipe, mais aussi en autonomie en prenant des initiatives dans un cadre de responsabilité préalablement défini,
- la capacité d'organiser son activité,
- l'aptitude au raisonnement et à la logique,
- le sens de la curiosité et le souci d'enrichir en permanence ses connaissances notamment dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.

**L'ensemble de ces compétences et de ces qualités s'exerce dans le respect de la déontologie bancaire.**

## ***RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION***

# UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

## 1- SCHÉMA GÉNÉRAL



*Le choix de l'option du BTS s'effectue dès la première année de formation, en fonction de l'unité dont le candidat suit les enseignements (U5.A « Techniques bancaires du marché des particuliers » OU U5.B « Techniques bancaires du marché des professionnels »).*

## 2 – DÉFINITION DES UNITÉS

### 1) Unités obligatoires

#### **Unité U 1 : Français**

L'unité "Français" valide les compétences établies par l'arrêté du 30 mars 1989 "objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel du domaine de l'expression française pour les brevets de technicien supérieur" (publié au B.O. N° 21 du 25 mai 1989).

#### **Unité U 2 : Langue vivante étrangère**

L'unité de langue vivante étrangère valide les capacités et compétences incluses dans le référentiel.  
Les langues vivantes étrangères autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais.

Cette unité se réfère à trois axes fondamentaux :

1) *Les objectifs* essentiellement professionnels qui impliquent la maîtrise de la langue vivante étrangère en tant que langue véhiculaire ou non.

2) *Les compétences fondamentales* :

- Compréhension écrite de documents professionnels, brochures, dossiers, articles de presse ...
- Compréhension orale d'informations à caractère professionnel ;
- Expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus, de messages ...
- Expression orale : langue de communication, conversations simples au téléphone ...

### 3) Les connaissances :

- Les bases linguistiques du programme des classes terminales ;
- La morpho syntaxe de la langue utilisée dans les situations professionnelles ciblées ;
- La terminologie, le lexique du domaine professionnel.

#### **Unité U 3.1 : Économie générale et économie d'entreprise**

L'unité U3.1 d'économie et économie d'entreprise valide l'acquisition des savoirs et compétences du programme d'économie générale et d'économie d'entreprise des sections de techniciens supérieurs du secteur tertiaire établi par arrêté du 26 juillet 1995.

#### **Unité U 3.2 : Économie monétaire et bancaire - droit général et bancaire**

L'unité U3.2 d'économie monétaire et bancaire - droit général et bancaire valide l'acquisition des connaissances et compétences économiques et juridiques nécessaires à la conduite d'activités bancaires tant sur le marché des particuliers que sur celui des professionnels.

#### **Unité U 4 : Gestion de la clientèle et communication professionnelle**

L'unité U4 de gestion de la clientèle et communication professionnelle permet de valider l'acquisition des compétences techniques, comportementales et commerciales indispensables à la conduite d'une communication efficace avec des clients particuliers ou professionnels.

#### **Unité U 5.A : Techniques bancaires du marché des particuliers**

L'unité U5.A permet de valider les compétences et les connaissances spécifiques au marché des particuliers.

#### **Unité U 5.B : Techniques bancaires du marché des professionnels**

L'unité U5.B permet de valider les compétences et les connaissances spécifiques au marché des professionnels.

#### **Unité U 6 : Conduite et présentation d'activités professionnelles**

L'unité U6 "Conduite et présentation d'activités professionnelles" valide l'acquisition, dans un contexte professionnel, de savoirs et savoir-faire figurant principalement dans les unités "Techniques bancaires" (spécifiques à l'option choisie par le candidat), "Économie monétaire et bancaire - Droit général et bancaire", "Gestion de la clientèle et communication professionnelle".

## 2) Unité facultative

#### **Unité UF.1 : Langue vivante étrangère II**

L'unité facultative de langue vivante étrangère valide, de même que pour l'unité U2 mais dans une langue nécessairement différente, l'aptitude du candidat à dialoguer dans une perspective professionnelle, à exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée, et à analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré.

Les langues vivantes autorisées par l'unité UF.1 sont fixées par la note de service n°92-340 du 14 avril 1994.

***DESCRIPTION DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME***

## UNITÉ 3.2 : ÉCONOMIE MONÉTAIRE ET BANCAIRE - DROIT GÉNÉRAL ET BANCAIRE

### PRÉSENTATION DE L'UNITÉ :

Cette unité vise l'acquisition des connaissances et des compétences économiques et juridiques, nécessaires à la conduite d'activités bancaires tant sur le marché des particuliers que sur celui des professionnels.

Son enseignement doit permettre :

- d'appréhender les situations professionnelles et de les analyser dans leur contexte,
- d'en dégager les conséquences économiques et juridiques,
- de proposer des solutions adaptées.

La maîtrise de ces savoirs doit permettre aux collaborateurs d'être opérationnels dans le traitement :

- des opérations et des services bancaires, d'épargne et de crédit,
- des moyens de paiement,

et dans l'application de la réglementation bancaire et de la déontologie.

### COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS :

#### ÉCONOMIE MONÉTAIRE ET BANCAIRE

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>Le traitement des opérations d'épargne et de crédit</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractériser les interactions entre le marché financier et le marché monétaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le marché monétaire</li> <li>• Le marché financier</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer l'incidence du marché du crédit sur l'activité économique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le marché du crédit</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprécier le rôle du marché des changes et ses composantes dans l'activité économique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le marché des changes et les fonctions économiques</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser les mécanismes de retraite par redistribution et par capitalisation et en mesurer les conséquences économiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le financement des retraites et les fonctions économiques</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situer le rôle et les fonctions des institutions monétaires européennes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les institutions monétaires européennes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les conséquences économiques de l'existence d'une monnaie unique européenne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les fonctions économiques</li> <li>• La monnaie unique européenne</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les institutions financières et économiques internationales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les institutions financières et économiques internationales</li> </ul>

## DROIT GÉNÉRAL et DROIT BANCAIRE

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>Le positionnement de l'activité bancaire dans le cadre juridique et le repérage des différents établissements de crédit</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en évidence la nécessité d'un cadre juridique et préciser les droits et obligations des acteurs économiques.</li> <li>• Justifier les enjeux de l'ordre public.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes juridiques qui sous-tendent l'activité économique.</li> <li>- La notion d'ordre public économique et social.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Replacer l'existence des pouvoirs institutionnels dans leur cadre juridique (constitution, loi de décentralisation...).</li> <li>• Repérer la spécificité de ces pouvoirs par rapport aux pouvoirs publics économiques .</li> <li>• Dégager les principes qui régissent le système judiciaire français .</li> <li>• Présenter les éléments essentiels (compétences) des juridictions civiles, pénales, administratives .</li> <li>• Décrire les principes clés de la procédure suivie devant les juridictions (intérêt à agir des parties...preuve...rôle du juge).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les rôles respectifs des pouvoirs publics économiques (parlement, gouvernement, administration...).</li> <li>- Les pouvoirs privés économiques : organisations syndicales, organismes professionnels, associations de défense, consommateurs, environnement...</li> <li>- L'organisation judiciaire.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier dans leurs caractéristiques les différents types d'établissements du secteur bancaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents statuts des établissements du secteur bancaire.</li> </ul>
<i>La mise en œuvre du contrôle bancaire</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer les domaines d'intervention des organes de contrôle.</li> <li>• Appliquer les contraintes de gestion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les organes de contrôle</li> <li>- Les contraintes de gestion (liquidité, rentabilité, qualité, sécurité).</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><i>L'application des lois et règlements au secteur bancaire</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les sources en fonction de divers critères (institution émettrice, domaine de compétence, hiérarchie, conditions particulières d'application).</li> <li>• Montrer le caractère évolutif de la jurisprudence.</li> <li>• Repérer l'importance respective des sources du droit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les sources écrites (sources communautaires, sources légales internes et conventionnelles).</li> <li>- Les sources non écrites (usages commerciaux et pratiques).</li> <li>- La jurisprudence.</li> <li>- La hiérarchie et la complémentarité des sources.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les principales dispositions de la loi bancaire, les dispositions réglementaires et les textes européens dans le cadre de son activité professionnelle.</li> <li>• Discerner les situations faisant référence à la déontologie pour l'appliquer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La loi bancaire et autres dispositions.</li> <li>- La réglementation européenne.</li> <li>- Les obligations professionnelles.</li> </ul>
<p><i>La connaissance du client</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître et contrôler le statut de chaque acteur de la vie juridique susceptible d'entrer en relation avec un établissement financier.</li> <li>• Identifier les conditions à remplir pour acquérir la qualité de commerçant et en tirer les conséquences en terme de compétence, preuve, obligations comptables, solidarité....</li> <li>• Déterminer la capacité des personnes physiques et en évaluer les effets.</li> <li>• Distinguer l'entreprise individuelle de l'entreprise sociétaire et les sociétés de personnes des sociétés de capitaux.</li> <li>• Identifier les conditions particulières du contrat de société à partir d'exemples de statuts.</li> <li>• Repérer l'existence de la personnalité morale de la société et en tirer les conséquences.</li> <li>• Repérer l'objet social de la personne morale et la capacité d'engagement de son représentant.</li> <li>• Reconnaître et caractériser une situation matrimoniale.</li> <li>• Reconnaître les différentes catégories de droits et de biens.</li> <li>• Évaluer l'étendue du patrimoine d'un client et de ses engagements.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La personnalité juridique et ses éléments (identification et capacité).</li> <li>- Les personnes physiques (le particulier, l'entreprise individuelle, les professions libérales, les professions réglementées).</li> <li>- Les personnes morales (associations, sociétés civiles, sociétés commerciales, autres personnes morales).</li> <li>- Les critères de choix d'une forme de société.</li> <li>- Les régimes matrimoniaux, le pacs, le concubinage.</li> <li>- Les successions et les donations.</li> <li>- Les différents biens et droits.</li> <li>- Les éléments du droit de propriété et ses démembrements.</li> <li>- Le fonds de commerce.</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>L'identification des mécanismes juridiques fondamentaux</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguer acte et fait juridique ; en tirer les conséquences en matière de preuve.</li> <li>• Déterminer l'objet, la charge et le mode de preuve.</li> <li>• Dégager les conséquences du principe de l'autonomie de la volonté.</li> <li>• Identifier des limites à la liberté contractuelle et leur raison d'être.</li> <li>• Reconnaître l'existence et la validité d'un contrat, le situer dans une classification et en tirer les conséquences.</li> <li>• Repérer les obligations des parties et en apprécier la portée.</li> <li>• Identifier les différentes modalités d'exécution des obligations.</li> <li>• Déterminer et mesurer les conséquences de l'inexécution du contrat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les sources et la preuve des droits subjectifs.</li> <li>- L'accord de volonté.</li> <li>- Les obligations et les contrats.</li> <li>- La force obligatoire et l'effet relatif du contrat.</li> <li>- La nullité, la résolution, la résiliation du contrat.</li> <li>- Les modalités des obligations ( à terme, indivisibles, conditionnelles, conjointes, solidaires).</li> <li>- L'exécution et les différents modes d'extinction des obligations (paiement, subrogation, novation, compensation...)</li> <li>- L'inexécution du contrat.</li> <li>- La spécificité du contrat de travail.</li> </ul>
<i>Le traitement des opérations et des services bancaires</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le type et les caractéristiques d'un contrat.</li> <li>• Choisir et proposer un contrat en fonction d'un client.</li> <li>• Expliquer les obligations nées du contrat et leurs conséquences.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le mandat.</li> <li>- Le dépôt.</li> <li>- La vente.</li> <li>- La location.</li> <li>- Le contrat de prêt.</li> <li>- Les opérations de crédit.</li> <li>- Le crédit-bail.</li> <li>- Le contrat d'assurance.</li> <li>- La cession de créance.</li> <li>- Les engagements par signature.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différents types de garanties.</li> <li>• Choisir les garanties appropriées à l'engagement.</li> <li>• Apprécier la qualité de la couverture d'un risque.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le droit de gage général.</li> <li>- Les garanties personnelles et réelles.</li> <li>- Les conflits entre garanties.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractériser la notion de responsabilité, en repérer les fondements et leur évolution (faute, risque).</li> <li>• Identifier les cas de mise en jeu de la responsabilité de la banque et du personnel afin de les prévenir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La nature de la responsabilité.</li> <li>- La responsabilité contractuelle.</li> <li>- La responsabilité délictuelle et quasi-délictuelle.</li> <li>- La responsabilité pénale</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>La mise à disposition et le traitement des moyens de paiement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différents moyens de paiement.</li> <li>• Repérer les anomalies des moyens de paiement.</li> <li>• Appliquer les procédures en cas d'incidents ( de paiement et de fonctionnement) et le recours cambiaire.</li> <li>• Mettre en œuvre les techniques de recouvrement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La monnaie</li> <li>- Le chèque</li> <li>- Les effets de commerce.</li> <li>- Les autres moyens de paiement (carte bancaire, virement, titre interbancaire de paiement, prélèvement, chèque de voyage, swift, ...)</li> </ul>
<i>La protection du consommateur</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en évidence les règles relatives à l'obligation de renseigner.</li> <li>• Dégager les principes relatifs à l'obligation de ne pas tromper, caractériser la publicité trompeuse et repérer ses conséquences.</li> <li>• Analyser la réglementation du démarchage : domaine d'application, mécanisme de protection, sanctions.</li> <li>• Caractériser le refus de vente ou de prestation de service au consommateur.</li> <li>• Délimiter l'étendue respective de la garantie légale et de la garantie conventionnelle.</li> <li>• Déterminer les droits du consommateur en matière de garantie.</li> <li>• Mettre en œuvre le droit à garantie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'obligation d'informer</li> <li>- L'obligation de ne pas forcer</li> <li>- L'obligation de vendre</li> <li>- Les clauses abusives</li> <li>- Les garanties légales et conventionnelles</li> </ul>
<i>La protection de l'acheteur à crédit</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser une offre préalable de crédit.</li> <li>• Repérer le lien entre le contrat de vente et l'opération de crédit, en tirer les conséquences.</li> <li>• Cerner la notion de surendettement.</li> <li>• Repérer la raison d'être d'un dispositif spécifique.</li> <li>• Identifier les dispositions essentielles de protection du surendetté.</li> <li>• Se positionner dans la procédure.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'information de l'emprunteur</li> <li>- Les mesures de protection</li> <li>- Le surendettement</li> </ul>
<i>Le traitement des difficultés de paiement de la clientèle</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer les signes annonciateurs des difficultés de paiement et en tirer les conséquences pour l'établissement financier.</li> <li>• Se positionner dans les procédures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les mesures conservatoires</li> <li>- Les procédures collectives</li> </ul>

**PRÉSENTATION DE L'UNITÉ :**

**Objectifs généraux**

À partir d'un diagnostic de son fonds de commerce, le chargé de clientèle prépare, conduit et analyse son activité commerciale. Il utilise les outils et techniques de communication et de gestion adaptés.

**Activités caractéristiques du domaine**

- Veille et recherche d'informations sur l'environnement du métier
- Analyse du fonds de commerce
- Analyse, gestion et développement du portefeuille clients
- Élaboration et mise en œuvre de plans d'actions commerciales
- Gestion de la relation client
- Analyse de l'activité et des résultats

**Conditions d'acquisition des compétences**

Les différentes activités liées à l'organisation de la relation clients prennent appui sur des situations professionnelles réelles ou simulées et mettent en œuvre les technologies de l'information et de la communication propres au système bancaire : matériels informatiques et télématiques, applications générales (traitement de texte, tableurs, agendas, etc.) ou spécifiques au métier (bases de données clients, intranets, etc.).

Les différentes activités liées à la communication professionnelle nécessitent une implication personnelle dans les situations réelles ou simulées de l'environnement du métier. Elles concernent à la fois la communication professionnelle, générale ou commerciale, tant sous la forme écrite qu'orale.

L'approche de la communication écrite se fera par l'analyse ou la réalisation de documents écrits professionnels, médiatisés ou non.

L'approche de la communication orale, notamment l'entretien de vente, sera conduite, entre autres, sous la forme de jeux de rôles représentant des situations professionnelles réelles ou par entretien direct avec la clientèle.

**COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS :**

<b>ACTIVITÉS</b>	<b>COMPÉTENCES (être capable de ...)</b>	<b>SAVOIRS ASSOCIÉS</b>
<i>La veille et la recherche d'informations sur l'environnement du métier</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les sources d'information générales, professionnelles, économiques (ouvrages, Internet...)</li> <li>• Mettre en œuvre un système de collecte et de conservation de l'information</li> <li>• Collecter l'information sur les produits, le marché, la clientèle, l'entreprise, les méthodes commerciales, etc. ainsi que leur évolution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La recherche documentaire</li> <li>• L'étude documentaire</li> <li>• La veille documentaire</li> <li>• L'organisation de la conservation de l'information</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>L'analyse du fonds de commerce</i>	<b>Réaliser une analyse externe</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir les limites du périmètre et en faire ressortir les caractéristiques déterminantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La zone de chalandise</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser l'évolution de la population et de ses principales composantes et le tableau de l'activité économique du secteur</li> <li>Identifier les spécificités locales sociales et culturelles, et anticiper les orientations futures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'environnement du point de vente (économique, démographique, politique, socioculturel)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer les grandes masses du marché potentiel afin de reconnaître les parts de marchés</li> <li>Situer les concurrents, leur implantation et leur positionnement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le marché et ses composantes</li> <li>La demande</li> <li>L'offre</li> <li>L'étude du marché</li> <li>Le positionnement</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les structures de l'entreprise, les acteurs et leurs fonctions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les structures commerciales de l'entreprise</li> </ul>
	<b>Réaliser une analyse interne</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser un état qualitatif et quantitatif de la clientèle en utilisant des critères spécifiques</li> <li>Apprécier les encours et leur évolution en fonction des caractéristiques du fonds de commerce</li> <li>Évaluer la rentabilité de l'agence et ses composantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les besoins</li> <li>Les critères de segmentation</li> <li>Le point de vente</li> <li>L'équipe commerciale</li> <li>Les spécificités du domaine bancaire</li> <li>Les tableaux de bord du point de vente</li> <li>Les critères d'évaluation de la rentabilité</li> </ul>
<b>Synthétiser les informations</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Établir une comparaison qualitative (positionnement, etc.) et quantitative (parts de marché, etc.) entre les caractéristiques du marché et celles du fonds de commerce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Synthétiser en un seul document les points marquants des analyses externes et internes.</li> <li>Le diagnostic</li> </ul>	

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>L'analyse, la gestion et le développement d'un portefeuille de clients</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les caractéristiques du portefeuille et son évolution (composition, équipement, ressources, emplois, services, risque, rentabilité...) en utilisant les outils mis à disposition par l'entreprise</li> <li>Repérer les cycles de vie des clients et des produits et les intégrer dans l'approche commerciale</li> <li>Déterminer les potentiels clients à exploiter, détecter et saisir les opportunités commerciales</li> <li>Développer le taux d'équipement du portefeuille existant</li> <li>Apprécier et améliorer la rentabilité globale du portefeuille en assurant la maîtrise du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le portefeuille (segmentation, équipement, risque, rentabilité)</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>La mise en œuvre d'opérations commerciales</i>	<p><b>Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre en compte les objectifs de l'entreprise</li> <li>Gérer une opération par catégorie de client</li> <li>Gérer une opération de promotion d'un produit</li> <li>Prendre en compte les caractéristiques du portefeuille</li> <li>Affecter les moyens de façon pertinente en tenant compte du potentiel de chaque client.</li> <li>Différencier et utiliser les approches prospection et fidélisation</li> <li>Réaliser un ciblage en utilisant des critères pertinents</li> <li>Mener une action de développement de portefeuille en utilisant une base de données clients</li> <li>Mener une action de prospection en utilisant les méthodes d'identification des non-clients</li> <li>Bâtir une action en utilisant les outils adaptés</li> <li>Évaluer, choisir, préparer et utiliser les outils de communication écrite ou orale</li> <li>Planifier l'action dans le temps</li> <li>Identifier les moyens financiers et logistiques de l'action</li> <li>Intégrer les nouvelles technologies de l'information et de la communication</li> <li>Gérer les relances</li> <li>Organiser et gérer son temps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les objectifs</li> <li>Les méthodes d'analyse de la clientèle</li> <li>La sélection des cibles</li> <li>Les méthodes de vente</li> <li>Les sources d'information</li> <li>Le plan de prospection</li> <li>Les outils de communication</li> <li>Les outils d'organisation</li> <li>La planification de l'action</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>Gestion de la relation clients</i>	<b>Adopter une démarche professionnelle de chargé de clientèle</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se positionner en interface entre le client et la banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La fidélisation</li> <li>La démarche qualité</li> <li>L'approche globale du client</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communiquer à l'écrit en interne et en externe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les règles de la communication écrite</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communiquer à l'oral en interne et en externe</li> <li>Utiliser la communication non-verbale</li> <li>Adopter une tenue et un comportement commerciaux et professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les éléments généraux de la communication</li> <li>La communication en face à face</li> <li>La communication à distance</li> <li>Les facteurs de perturbation</li> <li>La communication non verbale</li> </ul>
	<b>Mener une négociation et réaliser un acte de vente</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer l'entretien en s'informant sur le client, l'historique de la relation et les produits</li> <li>Se fixer des objectifs qualitatifs ou quantitatifs</li> <li>Préparer les outils d'aide à la vente</li> <li>Contact et accueillir le client</li> <li>Réaliser un diagnostic de la situation du client, faire émerger les besoins, préoccupations et projets révélés ou non</li> <li>Proposer les produits et les services adaptés aux besoins du client</li> <li>Négocier</li> <li>Inciter à l'action et conclure la vente en utilisant les outils adaptés</li> <li>Assurer le suivi de la relation</li> <li>Gérer les éventuelles réclamations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les recherches</li> <li>L'actualisation des connaissances</li> <li>Les objectifs</li> <li>Les outils d'aide à la vente</li> <li>Les opportunités de contact</li> <li>La prise de contact</li> <li>Les règles de l'accueil</li> <li>L'écoute active et la découverte du client</li> <li>L'approche globale du client</li> <li>Les propositions</li> <li>L'argumentation</li> <li>Les autres outils de l'argumentation</li> <li>La négociation</li> <li>Les marges de manœuvres</li> <li>Les concessions et les contreparties</li> <li>Le traitement des objections</li> <li>La conclusion</li> <li>La formalisation de l'accord</li> <li>La prise de congé</li> <li>Le suivi du client</li> <li>L'identification des origines des dysfonctionnements</li> <li>La recherche et les propositions de solutions</li> <li>Le traitement des réclamations sous un angle commercial</li> </ul>
<i>L'analyse de l'activité et des résultats</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les écarts par rapports aux objectifs</li> <li>Utiliser des indicateurs pertinents pour évaluer son activité, son efficacité commerciale et la rentabilité d'une opération et savoir les comparer dans le temps, ou entre différentes cibles, produits ou structures</li> <li>Utiliser des tableaux de bord et des ratios</li> <li>Engager les actions correctrices nécessaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les méthodes et outils de prospection</li> <li>Les tableaux de bord et les ratios</li> <li>L'analyse des écarts</li> <li>Le diagnostic de l'activité</li> <li>L'amélioration de la productivité</li> </ul>

### **PRÉSENTATION DE L'UNITÉ :**

Les objectifs de cette unité consistent à acquérir les techniques bancaires relatives à la gestion courante et au développement d'un portefeuille de particuliers.

Les activités caractéristiques d'un chargé de clientèle de particuliers sont de commercialiser la gamme de produits proposés par son établissement dans les domaines suivants :

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| - besoins courants :       | - ouverture, fonctionnement et clôture des comptes,<br>- octroi et gestion des moyens de paiement,<br>- vente des produits et services liés au compte,            |
| - besoins d'épargne :      | - épargne bancaire,<br>- épargne non bancaire (financière, assurance vie...),   |
| - besoins de financement : | - découvert,<br>- crédits de trésorerie,<br>- crédits à la consommation,<br>- crédits immobiliers,<br>- engagements par signature,<br>- gestion des risques liés, |
| - assurances :             | - des personnes,<br>- des dommages,   |

dans le respect d'un juste équilibre entre les intérêts des clients et de l'établissement sans déroger aux règles déontologiques.

Ces activités prennent appui sur des situations professionnelles réelles ou simulées et mettent en œuvre les technologies de l'information et de la communication propres au système bancaire : matériels informatiques et télématiques, applications générales (traitement de texte, tableurs, agendas, etc.) ou spécifiques au métier (bases de données clients, intranets, etc.).

## COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS :

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>Le suivi de l'évolution du marché bancaire des particuliers</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les principales caractéristiques du marché des particuliers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les caractéristiques économiques du marché des particuliers :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- au niveau macro-économique,</li> <li>- au niveau individuel</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractériser les segments bancaires de la clientèle des particuliers</li> <li>• Repérer les besoins d'un client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les caractéristiques générales de la segmentation</li> <li>• Les différents besoins du client</li> </ul>
<i>La connaissance du client particulier</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprécier les sources de revenus d'un particulier et leur pérennité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différentes sources de revenus des particuliers (salaires, revenus professionnels non salariés, prestations sociales, revenus mobiliers ...)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer la fiscalité des particuliers</li> <li>• Estimer le niveau d'imposition d'un particulier</li> <li>• Établir un diagnostic fiscal simple d'un client</li> <li>• Apporter au client l'information fiscale lors de la commercialisation des différents produits bancaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La présentation du système fiscal français</li> <li>• Les règles générales de l'impôt sur le revenu</li> <li>• Les différentes catégories de revenus et leurs règles d'imposition :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les traitements, salaires, pensions, retraites et rentes,</li> <li>- Les revenus des capitaux mobiliers</li> <li>- Les plus values de cession de valeurs mobilières</li> <li>- Les revenus fonciers</li> <li>- Les plus values immobilières</li> </ul> </li> <li>• La détermination du revenu imposable</li> <li>• Le calcul de l'impôt sur le revenu et ses modalités de paiement</li> <li>• L'impôt de solidarité sur la fortune</li> <li>• Les droits de succession et de donation</li> <li>• Les ventes d'immeubles : droits d'enregistrement et TVA</li> <li>• Les prélèvements sociaux</li> <li>• Toute disposition issue de l'évolution de la réglementation fiscale.</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>L'ouverture de compte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier la nature du compte à ouvrir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les comptes des clients particuliers : <ul style="list-style-type: none"> <li>les types de comptes (compte courant, compte de dépôt, compte d'épargne ...)</li> <li>Les comptes individuels, joints, indivis, ...</li> <li>...</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collecter les renseignements indispensables à l'ouverture de compte : état civil, domicile, capacité civile, capacité bancaire, situation matrimoniale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation bancaire en matière de comptes-clients</li> <li>Le droit des personnes physiques</li> <li>Les régimes matrimoniaux, le pacte civil de solidarité, le concubinage...</li> <li>Les modalités réglementaires et administratives</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collecter les informations commerciales relatives à un client et à son environnement (personnel, professionnel, activités connexes, régime matrimonial, enfants...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les informations utiles pour la banque</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer la réglementation liée au droit au compte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation du droit au compte</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer les formalités réglementaires et administratives propres à l'établissement (règles de fonctionnement, tarification...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation et les pratiques courantes relatives aux conventions de compte</li> </ul>
<i>La gestion des moyens de paiement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renseigner un client sur les différents moyens de paiement qui peuvent être associés à son compte et adaptés à sa situation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les différents moyens de paiement : <ul style="list-style-type: none"> <li>chèques,</li> <li>cartes bancaires,</li> <li>autres : virements, TIP, prélèvements...</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer le droit cambiaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les principales dispositions du droit cambiaire</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les mentions obligatoires du chèque</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer la réglementation concernant les chèques sans provision et l'interdiction bancaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation des chèques sans provision</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer la réglementation concernant les oppositions sur chèques, cartes ou autres moyens de paiement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation des oppositions</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les risques bancaires et appréhender les conséquences de la délivrance de formules de chèques ou de cartes</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseiller un client dans le choix du type de carte adapté à ses besoins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation et les pratiques courantes en matière de cartes bancaires</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appréhender les responsabilités du banquier et du client dans les opérations frauduleuses sur carte</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Renseigner un client sur les circuits de traitement des différents moyens de paiement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les différents circuits de traitement des moyens de paiement</li> </ul>	

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>La gestion des comptes de clients</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer la réglementation concernant la fausse monnaie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La réglementation spéciale en matière monétaire (fausse monnaie, blanchiment, etc.)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer la réglementation concernant le blanchiment de l'argent</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser le fonctionnement d'un compte : <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour identifier les opportunités commerciales,</li> <li>- pour détecter les fraudes...</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principaux clignotants de dysfonctionnement d'un compte</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les conséquences de l'ouverture d'un compte à une personne juridiquement incapable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les pouvoirs et les prérogatives du représentant légal.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueillir et gérer les mandats (procurations) sur les comptes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principaux types de procurations</li> </ul>
	<p>Renseigner un client sur les pratiques de dates de valeur (calcul d'agios...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le principe de calcul des dates de valeur</li> <li>• Éléments de mathématiques financières sur les calculs d'agios</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les incidents de fonctionnement (par exemple : saisie-attribution, saisie conservatoire, avis à tiers-détenteur, décès d'un co-titulaire...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques et la réglementation relatives aux incidents de fonctionnement du compte</li> </ul>
<i>La clôture du compte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clore un compte sur l'initiative du client</li> <li>• Clore un compte sur l'initiative de l'établissement</li> <li>• Clore un compte suite au décès du client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les obligations du client et du banquier dans le cadre d'une clôture de compte</li> </ul>
<i>La vente de produits et services liés au compte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renseigner un client et proposer des produits et services liés au compte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les produits et services liés au compte</li> </ul>
<i>La vente de produits d'épargne bancaire et non bancaire</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promouvoir les produits d'épargne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les caractéristiques des différents produits d'épargne : <ul style="list-style-type: none"> <li>- fonctionnement,</li> <li>- rémunération,</li> <li>- aspects juridiques,</li> <li>- fiscalité</li> </ul> </li> <li>• Éléments de mathématiques financières permettant de calculer les taux, les rémunérations ...</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser l'adéquation entre les besoins du client et les caractéristiques des produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les argumentaires spécifiques aux produits en fonction des typologies de clientèle</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renseigner un client sur les produits et les techniques des marchés financiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organisation et le fonctionnement des marchés financiers : les différents marchés, les intervenants directs et indirects sur les marchés, les opérateurs en Bourse, les risques...</li> <li>• Les produits de marchés : les actions, les obligations, les produits dérivés, les véhicules collectifs dont les OPCVM (organismes de placement en valeurs mobilières), les "enveloppes" dont les PEA (plan d'épargne en actions)...</li> <li>• Les opérations sur titres</li> <li>• Les ordres de Bourse</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><i>La vente des crédits aux particuliers</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les besoins de crédit en fonction du client ou du prospect</li> <li>• Déterminer le ou les crédits adaptés aux besoins du client et à son projet</li> <li>• Évaluer les risques de l'opération en fonction de la situation globale du client</li> <li>• Déterminer les moyens de couvrir le risque (garanties, assurances, ...)</li> <li>• Proposer au client une ou plusieurs formules de crédit satisfaisant ses besoins en tenant compte de la politique commerciale de la banque</li> <li>• Argumenter un refus de financement.</li> <li>• Établir une offre préalable de crédit.</li> <li>• Gérer le crédit jusqu'à son remboursement final.</li> <li>• Faire face à une demande de renégociation de crédit.</li> </ul>	<p>Les caractéristiques des différents types de crédits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- crédits de trésorerie,</li> <li>- crédits à la consommation,</li> <li>- crédits immobiliers, <ul style="list-style-type: none"> <li>- secteur libre</li> <li>- secteur réglementé</li> </ul> </li> <li>- engagements par signature,</li> </ul> <p>La réglementation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du crédit (dont la protection et l'information du consommateur, le surendettement,...)</li> <li>- des sûretés : garanties réelles, garanties personnelles, assurances...</li> <li>- de l'acquisition immobilière (notions nécessaires au banquier).</li> </ul> <p>Les aspects commerciaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- entretien de découverte des besoins,</li> <li>- argumentation d'une décision,</li> <li>- explication des différentes modalités techniques du crédit (à l'origine, en cours de vie et au remboursement du crédit)</li> </ul> <p>L'évaluation et la gestion du risque :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les risques de taux, d'immobilisation, de non-remboursement,</li> <li>- utilisation de la méthode des scores (scoring),</li> <li>- utilisation des indicateurs usuels (ratio charges / ressources, méthode du "reste à vivre",...)</li> <li>- garanties associées,</li> </ul> <p>Les éléments de mathématiques financières associés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les taux fixes, variables, ...</li> <li>- le TEG, les taux actuariels,</li> <li>- les tableaux d'amortissement (échéances constantes, amortissements constants, avec ou sans différé d'amortissement, ...)</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><i>La vente de produits d'assurance</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les caractéristiques des produits d'assurance ( de personnes et de dommages) proposés par l'établissement</li> <li>• Recenser les besoins d'un client en matière de risques à couvrir</li> <li>• Réaliser l'adéquation entre les produits et les besoins d'un client pour lui proposer une solution personnalisée</li> <li>• Informer un client des différentes options possibles des contrats d'assurance en tenant compte de ses besoins, des produits proposés par l'établissement et par la concurrence.</li> <li>• Informer un client sur la fiscalité des contrats d'assurance</li> <li>• Finaliser la vente des assurances concernant les personnes et les dommages</li> <li>• Renseigner un client sur la vie de son contrat d'assurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les grands mécanismes de l'assurance en France : les acteurs, les enjeux, la réglementation, la montée en puissance de la bancassurance, les différents accords possibles entre banques et compagnies d'assurance.</li> <li>• Les caractéristiques principales : <ul style="list-style-type: none"> <li>- des assurances de personnes (vie, décès, responsabilité...)</li> <li>- des assurances de dommages (habitation, véhicule, responsabilité ...)</li> </ul> </li> <li>• Les caractéristiques principales des produits d'assurance proposés par l'établissement en terme de conditions tarifaires, de contrats, de clauses obligatoires ou négociables, d'options possibles, de bénéficiaires, d'ayants-droit, de mode de rémunération, de mode de calcul des primes, de modalité de déclaration et de règlement des sinistres...</li> <li>• Les spécificités du vocabulaire de l'assurance</li> <li>• La distinction entre les produits de capitalisation (à vocation de placement) et les produits de couverture de risques (à vocation d'assurance)</li> <li>• La réglementation et la fiscalité des assurances</li> <li>• Les circuits de traitement des produits d'assurance (à la souscription, en cours de vie et à l'échéance du contrat)</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><i>La gestion du risque</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprécier le risque lié aux relations entre un client et une banque.</li> <li>• Apprécier la relation entre le risque et la rentabilité d'un client</li> <li>• Gérer le risque au quotidien (les opérations à risque, les décisions à prendre ...).</li> <li>• Négocier avec un client la remise en ordre de ses comptes (plan d'apurement, apport de fonds, exercice de garantie...)</li> <li>• Suivre la mise en œuvre des engagements pris par un client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le secret bancaire et la déontologie du banquier</li> <li>• Les risques organisationnels</li> <li>• Les signaux d'alerte dans le comportement ou sur les comptes d'un client</li> <li>• La rentabilité d'un client</li> <li>• La relation entre la rentabilité et le risque</li> <li>• Les différents modes de segmentation de la clientèle en fonction du couple risque – rentabilité</li> <li>• Les procédures de gestion du risque : rejet d'opérations, modalités d'interventions, méthodes de limitation des engagements de l'établissement, ...</li> <li>• Les procédures amiables et contentieuses de recouvrement.</li> </ul>

**PRÉSENTATION DE L'UNITÉ :**

Le contexte du marché des professionnels évolue en raison :

- des modifications de l'environnement économique,
- du développement des nouvelles technologies,
- des nouvelles attitudes d'une clientèle mieux informée et plus experte.

Les actions commerciales sont au cœur de l'activité des chargés de clientèle.

Face à ces évolutions, chaque collaborateur doit acquérir des compétences spécifiques organisées autour de trois axes :

- la gestion et le développement quantitatif et qualitatif d'un portefeuille de professionnels dans le cadre de la politique commerciale arrêtée par l'établissement,
- la contribution aux résultats de l'établissement au moyen d'une action commerciale efficace auprès des clients professionnels,
- la mise en œuvre d'une approche globale des clients professionnels.

Dans le cadre de ses missions, il doit posséder les savoir-faire nécessaires pour :

- promouvoir les produits et services de la banque destinés à la clientèle professionnelle,
- analyser et évaluer la situation du client ou d'un prospect,
- maîtriser les différentes techniques de financement adaptées,
- gérer et développer la relation commerciale privée.

Ces activités prennent appui sur des situations professionnelles réelles ou simulées et mettent en œuvre les technologies de l'information et de la communication propres au système bancaire : matériels informatiques et télématiques, applications générales (traitement de texte, tableurs, agendas, etc.) ou spécifiques au métier (bases de données clients, intranets, etc.).

## COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS :

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>I - LE MARCHÉ DES PROFESSIONNELS</b>		
<i>L'identification du marché des professionnels</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les différentes catégories de professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La définition de la clientèle professionnelle</li> <li>La composition du marché des professionnels :               <ul style="list-style-type: none"> <li>les professions libérales</li> <li>les artisans</li> <li>les commerçants</li> <li>les prestataires de service</li> <li>les petites et moyennes entreprises</li> <li>les agriculteurs</li> <li>les associations</li> <li>les collectivités locales</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discerner les différentes attentes des professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les besoins spécifiques à chaque segment et leur évolution</li> </ul>
<b>II - L'OUVERTURE ET LE FONCTIONNEMENT DU COMPTE</b>		
<i>L'ouverture du compte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repérer les modalités juridiques liées à l'ouverture du compte courant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'environnement réglementaire: les conditions générales de banque, le secret bancaire</li> <li>Les formalités d'ouverture de compte</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les risques inhérents à l'entrée en relation avec la clientèle professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les méthodes de vérification indispensables : capacité juridique, consultation des fichiers (incidents de paiement, renseignements commerciaux), origine des fonds, solvabilité.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Détecter et concrétiser les opportunités commerciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le client, le produit, le marché</li> <li>Les besoins et projets du client</li> <li>Les produits et services de base</li> </ul>
<i>L'analyse du fonctionnement du compte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter les moyens de paiement spécifiques aux clients professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les moyens de paiement et particulièrement : les effets de commerce, les lettres de change relevé et les billets à ordre relevé magnétiques.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer les conditions de fonctionnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les conditions tarifaires, les jours de valeur.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser l'évolution d'un compte courant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'état des mouvements confiés, les flux, les services utilisés, les opérations réalisées.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer quantitativement et qualitativement une relation commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La part du mouvement confié, les taux d'équipement.</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>III – LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES BANCAIRES</b>		
<i>La commercialisation des produits et services principaux</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de services de caisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les encaissements,</li> <li>• Les décaissements,</li> <li>• La gestion des liquidités</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de services monétiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les cartes bancaires professionnelles, les terminaux de paiement électronique, les terminaux de consultation de chèques...</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de services télématiques et informatiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents modes de gestion de compte à distance (minitel, internet, transpac, vidéotex, etebac ...)</li> <li>• Les différents outils informatiques, logiciels, supports (bandes magnétiques, disquettes, réseaux ...)</li> </ul>
<i>La commercialisation des produits de placement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de différents produits d'épargne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les organismes de placement collectifs en valeurs mobilières</li> <li>• Les titres de créances</li> <li>• Les comptes à terme</li> <li>• Les valeurs mobilières de placement</li> <li>• Les bons de caisse, les produits de capitalisation</li> <li>• Les comptes sur livrets</li> <li>• Les produits dérivés</li> <li>• Le plan d'épargne entreprise</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier, analyser et répondre aux besoins de la clientèle professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les objectifs en terme de risque et de rentabilité</li> <li>• L'élaboration d'une proposition commerciale personnalisée</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>IV – LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS D'ASSURANCE</b>		
<p><i>La commercialisation des produits d'assurance de personnes</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de différentes formules de prévoyance et de retraite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les régimes de protection sociale dont le régime des travailleurs non salariés et non agricoles et le régime agricole</li> <li>• Les caractéristiques principales des produits de prévoyance (maladie, décès, invalidité, incapacité, perte d'emploi)</li> <li>• Les notions de contrat de groupe en matière de prévoyance et de retraite</li> <li>• Les dispositions légales en matière de prévoyance et de retraite</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier, analyser et répondre aux besoins des clients professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le recensement des besoins</li> <li>• Les objectifs en terme de risque et de rentabilité</li> <li>• L'élaboration d'une proposition commerciale personnalisée</li> </ul>
<p><i>La commercialisation des produits d'assurance dommage</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de différentes formules RC (responsabilité civile) et IARD (incendie, accident, risques divers)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La notion de responsabilité civile</li> <li>• Les principales caractéristiques de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'assurance automobile</li> <li>- l'assurance incendie</li> <li>- l'assurance de risques divers : perte d'exploitation, bris de machine, transport</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier, analyser et répondre aux besoins des clients professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le recensement des besoins</li> <li>• Les objectifs en terme de risque et de rentabilité</li> <li>• L'élaboration d'une proposition commerciale personnalisée</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>V- LA FISCALITÉ ET LES OUTILS DE GESTION</b>		
<i>L'utilisation des mécanismes de base de la fiscalité</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les particularités des sources fiscales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sources générales du droit fiscal</li> <li>• Les impôts directs et indirects</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître une catégorie d'impôt</li> <li>• Distinguer les différentes catégories de revenus imposables</li> <li>• Analyser la situation d'un client à partir de ses imprimés fiscaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les bénéfices industriels et commerciaux</li> <li>• Les bénéfices non commerciaux</li> <li>• Les bénéfices agricoles</li> <li>• Les traitements, salaires et pensions</li> <li>• Les revenus fonciers et des capitaux mobiliers</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser la situation fiscale d'une personne morale</li> <li>• Déterminer l'imposition d'un client et ses modalités de règlement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'imposition des revenus/bénéfices des personnes morales</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les opérations assujetties à la TVA</li> <li>• Analyser l'incidence de la TVA sur la trésorerie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents régimes de TVA (forfait, simplifié, réel)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différentes taxes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La taxe professionnelle</li> <li>• La taxe d'apprentissage</li> <li>• Les autres taxes assises sur les salaires</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer un client sur les principales exigences de l'administration fiscale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les contrôles et les contentieux fiscaux</li> </ul>
<i>La mise en œuvre des mécanismes de base de la comptabilité</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les mécanismes fondamentaux de la comptabilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes de base : flux, contreparties, partie double ...</li> <li>• La justification d'un solde</li> <li>• La notion d'amortissement</li> <li>• La notion de provision</li> </ul>
<i>L'utilisation des outils financiers et statistiques</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des calculs financiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'actualisation</li> <li>• La capitalisation</li> <li>• Des notions sur les intérêts simples et les intérêts composés</li> <li>• Les emprunts (annuités/amortissements constants)</li> <li>• Le taux réel, le taux de rendement, le taux effectif global</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des calculs statistiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des notions élémentaires : pourcentages, indices, taux d'évolution</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>L'étude préparatoire des documents de synthèse</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir les documents d'analyse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La composition de l'actif et du passif</li> <li>• La notion d'emplois et de ressources</li> <li>• La composition du compte de résultat</li> <li>• La notion de charges et de produits</li> <li>• Le bilan fonctionnel, fonds de roulement net global, besoin en fonds de roulement et trésorerie</li> <li>• Les soldes intermédiaires de gestion, la capacité d'autofinancement, l'excédent de trésorerie d'exploitation</li> <li>• Les principales annexes</li> </ul>
<b>VI- L'ANALYSE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE</b>		
<i>L'analyse économique et financière</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser l'évolution des différents secteurs d'activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les objectifs de l'analyse économique</li> <li>• L'environnement économique et géographique des professionnels</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser les moyens humains, technologiques et techniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les aspects qualitatifs</li> <li>• Les aspects quantitatifs</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recenser l'ensemble des informations juridiques, comptables, financières et professionnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les particularités juridiques, comptables, financières et professionnelles spécifiques à chaque dossier</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpréter les soldes intermédiaires de gestion, le bilan en grandes masses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les postes remarquables et leur évolution</li> <li>• Les évolutions de l'activité et de la rentabilité et leurs significations</li> <li>• L'origine du résultat</li> <li>• Le point mort</li> <li>• La structure financière</li> <li>• Les ratios et leur signification</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer les forces et faiblesses du client professionnel après synthèse de l'ensemble des informations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La méthodologie de conduite d'une analyse</li> <li>• La prise de position du banquier</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>VII – LES TECHNIQUES DE FINANCEMENT</b>		
<i>L'élaboration d'un diagnostic et l'utilisation des techniques de financement liées au cycle d'exploitation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir et argumenter les différents modes de financement à court terme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les concours liés au cycle d'approvisionnement et de fabrication : préfinancement, avance sur marchandises, crédit fournisseur, crédit de campagne</li> <li>• Les concours liés au cycle de commercialisation : escompte, loi Dailly, affacturage, mobilisation des créances publiques</li> <li>• Les concours finançant globalement les besoins en fonds de roulement : crédit par caisse, crédit global d'exploitation</li> <li>• Les cautions bancaires</li> <li>• Les aides et concours de l'Union européenne</li> <li>• Le financement de l'agriculture</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recenser les besoins de trésorerie à court terme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le plan de trésorerie</li> </ul>
<i>Le montage d'un crédit d'exploitation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en compte l'ensemble des besoins identifiés</li> <li>• Présenter une offre répondant à la fois aux attentes d'un client professionnel et de la banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les concours bancaires et leur faisabilité</li> <li>• La négociation sur les types de concours, les montants, les conditions et les garanties.</li> <li>• Les différentes composantes des concours mis en place</li> </ul>
<i>L'élaboration d'un diagnostic et la mise en œuvre des techniques propres au financement des investissements</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir et argumenter les différents modes de financement des investissements</li> <li>• Analyser et justifier les besoins de financement à moyen et long terme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les concours à moyen et long termes : crédits classiques, crédit bail mobilier et immobilier, crédits renouvelables, crédits de restructuration, crédits auprès des établissements spécialisés, crédits spéciaux (à la création, à l'artisanat ...)</li> <li>• Les aides et concours de l'Union européenne</li> <li>• Les différents types d'investissements : matériels / immatériels, de renouvellement, de développement</li> <li>• L'ensemble des besoins de l'entreprise</li> <li>• Le plan de financement</li> <li>• Les tableaux prévisionnels : bilan, compte de résultat, soldes intermédiaires de gestion, budgets</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>Le montage d'un crédit d'investissement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier l'ensemble des besoins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les besoins de financement à moyen et long terme et leur faisabilité</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter une offre répondant à la fois aux attentes du professionnel et de la banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La négociation sur les types de concours, leurs montants, leurs conditions, leurs garanties</li> <li>• Les différentes composantes des concours mis en place</li> </ul>
<i>L'élaboration du diagnostic et l'utilisation des techniques de financement du commerce international</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir et argumenter les différents modes de financement du commerce international</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les concours liés aux transactions internationales : avances en devises, crédits documentaires, Mobilisation des Créances Nées sur l'Étranger, crédits multi-devises</li> <li>• Les autres concours accordés par des organismes spécialisés</li> <li>• Les engagements par signature: cautions douanières, cautions fiscales</li> <li>• Les besoins de financement liés aux échanges internationaux</li> </ul>
<b>VIII - L'ÉVALUATION ET LA MAÎTRISE DU RISQUE</b>		
<i>L'évaluation du risque</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréhender la notion de risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents types de risques: de contrepartie, d'immobilisation, de change et de taux</li> <li>• Les facteurs internes de risques dont les stratégies managériales et commerciales</li> <li>• Les facteurs externes : économiques, juridiques, sociaux et politiques</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer le niveau du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le degré de risque : structurel, conjoncturel</li> <li>• Les moyens à mettre en œuvre dans une situation de risque</li> <li>• La ou les problématique(s) définie(s) en relation avec le client</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>La gestion du risque</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recenser les outils et méthodes nécessaires à la gestion du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les outils de gestion du risque (les états d'anomalies et d'alerte, le fonctionnement du compte, ...)</li> <li>Les méthodes d'analyse du risque interne et externe :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- exploitation du suivi quotidien</li> <li>- exploitation du suivi périodique</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer les solutions envisageables et mettre en place les actions adéquates</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les contraintes juridiques dont soutien et rupture abusifs, immixtion dans la gestion</li> <li>Les différents types de positionnement du banquier :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- rupture de relation (clôture, contentieux)</li> <li>- maintien de la relation (désengagement, division du risque, restructuration du passif, prise de garantie)</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser l'évolution du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les facteurs d'amélioration et de détérioration du risque :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- impact des solutions déployées par le banquier ou le professionnel</li> <li>- impact des facteurs externes</li> </ul> </li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>IX – L’OPTIMISATION DE LA RENTABILITÉ DE LA RELATION</b>		
<i>L'analyse de la rentabilité de la relation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caractériser la notion de rentabilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La définition de la rentabilité et ses composantes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser la rentabilité de la relation avec un client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les facteurs de coût (sur-utilisation des moyens de paiement, dysfonctionnements, ...)</li> <li>Les facteurs de revenus (utilisation des services, dates de valeur, commissions, dépôt à vue...)</li> <li>Les outils d'analyse des flux, le bilan monétique ...</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accroître la rentabilité d'une relation client et d'un portefeuille de clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les moyens de développer les services facturés : actions commerciales ciblées, actualisation des conditions, systématisation de la facturation.</li> <li>Les moyens de réduire les facteurs de coût</li> <li>L'analyse de la rentabilité d'un portefeuille : points forts, points faibles</li> <li>Les moyens d'action à mettre en place.</li> </ul>
<b>X – LA GESTION ACTIVE D'UN PORTEFEUILLE DE PROFESSIONNELS</b>		
<i>L'analyse du fonds de commerce</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cerner et exploiter les spécificités d'un fonds de commerce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le repérage des points forts et points faibles</li> <li>L'élaboration d'actions commerciales</li> </ul>
<i>La prospection commerciale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recenser les outils propres à la prospection de la clientèle de professionnels</li> <li>Mener une action de prospection</li> <li>Évaluer une action de prospection</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'exploitation des renseignements commerciaux</li> <li>L'entrée en relation avec un prospect</li> <li>Les moyens d'extension des relations commerciales du client professionnel</li> </ul>
<i>La gestion du client professionnel à titre personnel</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les besoins exprimés à titre personnel par un client professionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les interactions entre le statut de client à titre professionnel et de client à titre personnel</li> </ul>

### **Unités communes entre les deux options**

Les titulaires de l'une des deux options du BTS « Banque » qui souhaitent se présenter à l'autre option, peuvent, à leur demande, être dispensés des unités communes à ces deux options : U1, U2, U31, U32, U4.

Les candidats ayant échoué au titre de l'une des deux options du BTS « Banque » peuvent reporter, en vue de l'autre option, les notes égales ou supérieures à 10/20 obtenues aux unités communes pendant la durée de validité du bénéfice.

### **Unités communes entre spécialités de brevets de technicien supérieur**

*Les titulaires d'un brevet de technicien supérieur au titre de l'une des spécialités du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1 U2 et U31 du BTS « Banque ».*

Les bénéficiaires de l'unité « Français » ou « expression française », au titre de l'une des spécialités susmentionnées, qui souhaitent présenter le BTS « Banque » sont, à leur demande, pendant la durée de validité du bénéfice, dispensés de l'obtention de l'unité « Français » U1 du BTS « Banque ».

Les bénéficiaires de l'unité « Langue vivante étrangère » au titre de l'une des spécialités susmentionnées, qui souhaitent présenter le BTS « Banque » sont, à leur demande, pendant la durée de validité du bénéfice, dispensés de l'obtention de l'unité « Langue vivante étrangère » U2 du BTS « Banque ».

Les bénéficiaires de l'unité « Économie et droit » ou de l'unité « Économie générale et économie d'entreprise » ou de l'unité « Etude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière » ou de l'unité « économie et droit appliqués au tourisme » au titre de l'une des spécialités susmentionnées, qui souhaitent présenter le BTS « Banque » sont, à leur demande, pendant la durée de validité du bénéfice, dispensés de l'obtention de l'unité « Économie générale et économie d'entreprise » U31 du BTS « Banque ».

### **Dispenses d'unités au titre d'un autre diplôme**

Les titulaires des diplômes universitaires de technologie du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1 U2 et U31 du BTS Banque.».

# ANNEXE II

## *STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL*

### **A - Objectifs**

Le candidat au brevet de technicien supérieur banque doit accomplir un stage à temps plein dans un ou plusieurs établissements du secteur bancaire, notamment tels que définis dans le cadre du Code monétaire et financier à l'article L. 511-1 du titre 1er du livre 5, afin de compléter sa formation par l'expérience des pratiques professionnelles correspondant aux compétences décrites dans le référentiel.

Le stage permet également d'acquérir des qualités relationnelles, des attitudes, des comportements professionnels et de développer le sens des responsabilités par l'adaptation aux réalités et aux exigences de l'emploi.

Le stage doit placer les étudiants en situation d'exercer les activités décrites dans le référentiel de certification du domaine professionnel, dans l'option considérée. Le choix de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil doit satisfaire à cette exigence.

### **B – Organisation**

#### **1. Voie scolaire**

- a) Le stage est obligatoire. La durée du stage est de 12 semaines, réparties sur l'ensemble de la formation. Il se déroule pendant la période scolaire et peut être prolongé, à titre facultatif, de quatre semaines sur les vacances scolaires. En cas d'empêchement résultant de maladie ou de force majeure dûment constatée, une dérogation doit être sollicitée auprès des services académiques compétents. Le jury est informé de cette dérogation.
- b) Pendant le stage en milieu professionnel, l'étudiant a obligatoirement le statut d'étudiant stagiaire et non de salarié. Pendant ces périodes de stage, l'étudiant reste sous la responsabilité des autorités académiques dont il relève (ou, le cas échéant, des services du conseiller culturel près l'ambassade de France du pays d'accueil, en cas de stage à l'étranger).
- c) Le stage est organisé par périodes d'une ou plusieurs semaines, consécutives ou non. Une période de quatre semaines consécutives minimum est placée en première année de scolarité, de préférence en fin de second semestre. Les autres périodes de stages sont fixées sur l'initiative de l'établissement de formation sur l'ensemble de la formation. Les stages sont programmés aux mêmes dates pour tous les étudiants d'une même division. La prolongation éventuelle du stage sur les périodes de vacances scolaires n'est pas prise en considération pour le décompte des semaines de stage obligatoires, sauf dérogation accordée par les autorités académiques.
- d) Les périodes de stages sont organisées en partenariat avec les milieux professionnels. Chaque période de stage fait l'objet d'une convention entre l'établissement de formation et l'entreprise ou l'organisation d'accueil. Cette convention est établie conformément à la réglementation en vigueur. À la fin de chaque période de stage, les responsables de l'organisation d'accueil remettent au stagiaire le certificat de stage attestant la présence de l'étudiant. Ces certificats seront exigés au moment de l'examen, en particulier au cours de l'épreuve E6.
- e) La recherche des établissements d'accueil et la négociation du contenu du stage sont effectuées conjointement par l'étudiant et l'équipe pédagogique de l'établissement de formation. L'équipe pédagogique est responsable dans son ensemble de l'organisation des périodes de stages, de leur suivi et de leur exploitation pédagogique au cours de la formation. Les professeurs assurant les enseignements du domaine professionnel organisent des réunions associant les stagiaires et les professionnels des organisations d'accueil afin de coordonner leur action et de réaliser les mises au point et le suivi nécessaires.

#### **2 – Voie de l'apprentissage**

Les apprentis sont placés en entreprise sous contrat de travail.

La photocopie de ce contrat ou une attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti est exigée à l'examen à la place des certificats de stage.

### **3 – Voie de la formation continue**

#### **a) Candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion**

La durée du stage est de 12 semaines. Elle s'ajoute à la durée de la formation dispensée dans le centre de formation continue en application de l'article 11 du décret n° 95-66 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur. L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'entreprise d'accueil.

Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus.

#### **b) Candidats en situation de perfectionnement**

Les certificats de stage peuvent être remplacés par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans des établissements du secteur bancaire si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel dans le domaine des techniques bancaires et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus en qualité de salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

### **4 – Candidats de la formation à distance**

Les candidats relèvent selon leur statut – scolaire, apprenti, formation continue – de l'un des cas précédents.

### **5 – Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle**

Le certificat de stage peut être remplacé par un ou plusieurs certificats de travail justifiant la nature et la durée de l'emploi occupé.

## **C – Aménagement de la durée du stage**

La durée normale du stage est de 12 semaines.

Cette durée peut être réduite soit pour raison de force majeure dûment constatée, soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement, à une durée minimum de 8 semaines. Toutefois, les candidats qui produisent une dispense de l'unité 6 (notamment au titre de la validation des acquis professionnels), ne sont pas tenus d'effectuer le stage.

Pour les candidats admis à suivre une formation en un an ou admis directement en deuxième année de formation au brevet de technicien supérieur, notamment après un premier cycle universitaire ou une formation professionnelle de niveau 3 (DUT, BTS) ou une classe préparatoire de type enseignement commercial technologique ou après une année de formation en classe préparatoire au DPECF, la durée de stage peut être réduite à huit semaines, à placer selon un calendrier laissé à l'initiative de l'établissement scolaire.

## **D – Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen**

Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen, peuvent, s'ils le jugent nécessaire, au vu des éléments de note et du regard porté par le jury sur l'épreuve E6, effectuer un nouveau stage en milieu professionnel.

Toutefois, les candidats qui se présentent une nouvelle fois en qualité de doublants dans un établissement scolaire sont, en ce qui les concerne, tenus d'effectuer à nouveau les périodes de stages organisées par l'établissement, même lorsqu'ils ont renoncé à subir l'épreuve E6.

Les autres candidats qui ne peuvent ou ne souhaitent pas conserver la note obtenue à l'épreuve E6 recommencent, s'ils le désirent, une ou plusieurs périodes de stages dont la durée globale sera comprise entre deux et six semaines.

Les candidats doublants ayant le statut d'apprenti, peuvent présenter à la session suivant celle au cours de laquelle ils n'ont pas été déclarés admis :

- soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé pendant un an ;
- soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur (en application des dispositions de l'article L.117-9 du code du travail).

# **ANNEXE III**

## ***HORAIRES***

# BTS BANQUE

## GRILLE HORAIRE

	Première année			Deuxième année		
	Horaire hebdomadaire		Horaire global annuel	Horaire hebdomadaire		Horaire global annuel
	Global	a + (b)		Global	a + (b)	
Français	3 h.	2 + (1) h	84 h.	3 h.	2 + (1) h	84 h.
Langue vivante étrangère	2 h.	1 + (1) h	56 h.	2 h.	1 + (1) h	56 h.
Économie générale	2 h.	2 h	56 h.	2 h.	2 h	56 h.
Économie d'entreprise	2 h.	2 h	56 h.	2 h.	2 h	56 h.
Économie monétaire et bancaire – Droit général et bancaire	5 h.	3 + (2) h	140 h.	5 h.	3 + (2) h	140 h.
Gestion de la clientèle et communication professionnelle	4 h.	2 + (2) h	112 h.	4 h.	2 + (2) h	112 h.
Techniques bancaires	7 h.	5 + (2) h	196 h.	7 h.	5 + (2) h	196 h.
Actions bancaires appliquées	5 h.	1 + (4) h	140 h.	5 h.	1 + (4) h	140 h.
Aide à la vie professionnelle	1 h.	1 h	28 h.	1 h.	1 h	28 h.
<b>TOTAL</b>	<b>31 h.</b>	<b>19 + (12) h</b>	<b>868 h.</b>	<b>31 h.</b>	<b>19 + (12) h</b>	<b>868 h.</b>
Accès en autonomie au laboratoire informatique et de communication <sup>(1)</sup>	3 h.	3 h	84 h.	3 h.	3 h	84 h.
Enseignement facultatif : - langue vivante 2	2 h.	2 h	56 h.	2 h.	2 h	56 h.

Répartition : a + (b)      a : horaire en classe entière  
 (b) : horaire en classe dédoublée quand l'effectif le justifie. Cet horaire correspond soit à des travaux pratiques, soit à des travaux dirigés soit enfin à des activités professionnelles de synthèse.

<sup>(1)</sup> Pendant cet horaire, l'accès des étudiants aux laboratoires informatiques de l'établissement s'effectue en libre service. Il permet aux étudiants de disposer des ressources documentaires, pédagogiques et technologiques prévues par l'équipe pédagogique. Cet horaire doit être prévu à l'emploi du temps hebdomadaire des étudiants dans le cadre du planning d'utilisation des laboratoires informatiques et des laboratoires de communication.

### **REMARQUES :**

- 1 – Une modulation de l'horaire sur l'année peut être mise en place à l'initiative de l'équipe pédagogique sur la base d'un projet commun afin de permettre des pratiques pédagogiques adaptées.
- 2 – Pour les élèves non issus de STT, l'horaire d'enseignement en 1re année sera accru de 3 h hebdomadaire. Cet horaire sera consacré aux enseignements économiques et juridiques de base, aux outils bureautiques, aux techniques commerciales, comptables et administratives. Une utilisation flexible de cet horaire pourra être prévue sur l'année.
- 3 - Les actions bancaires appliquées seront dispensées principalement par le professeur chargé de l'enseignement des techniques bancaires (heure classe entière) et, pour la moitié des travaux dirigés. Le complément des travaux dirigés sera assuré :
  - en première année, par le professeur chargé de l'économie monétaire et bancaire - droit général et bancaire,
  - en deuxième année, par le professeur chargé de la gestion de la clientèle et communication professionnelle.

# **ANNEXE IV**

## ***RÈGLEMENT D'EXAMEN***

## RÈGLEMENT D'EXAMEN

<b>BTS BANQUE</b>					
Intitulés et coefficients des épreuves et unités			Voie scolaire, apprentissage, formation professionnelle continue dans les établissements publics et privés, enseignement à distance et candidats justifiant de 3 ans de pratique professionnelle	Formation professionnelle continue dans des établissements publics habilités	
Épreuves	Unités	Coef.	Forme ponctuelle	Durée	Évaluation en cours de formation
E.1. Français	U.1	3	Écrit	4 h	4 situations d'évaluation
E.2. Langue vivante étrangère*	U.2	1 1	Écrit Oral	2 h 0 h 20 (1)	4 situations d'évaluation
E.3. Économie et droit	U.3				
Sous épreuve : Économie générale et économie d'entreprise	U 3.1	2	Écrit	3 h	3 situations d'évaluation
Sous épreuve : Économie monétaire et bancaire – Droit général et bancaire	U 3.2	3	Écrit	4 h	3 situations d'évaluation
E.4. Gestion de la clientèle et communication professionnelle	U 4	1.5 1.5	Pratique et orale Écrit	0 h 30 (2) 2 h.	2 situations d'évaluation 1 situation d'évaluation
E.5. Techniques bancaires - du marché des particuliers <b>Ou</b> - du marché des professionnels	U.5 U5.A U5.B	6	Écrit	5 H	Épreuve écrite ponctuelle
E.6. Conduite et présentation d'activités professionnelles	U.6	3	Orale	0 h 40	1 situation d'évaluation

E.F.1. Langue vivante étrangère 2 (3)	U.F.	1	Oral	0h20 (1)	Ponctuelle orale
--	------	---	------	----------	------------------

\* Les langues vivantes autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien et portugais.

La description des différentes situations d'évaluation du contrôle en cours de formation figure dans l'annexe V.

(1) Non compris le temps de préparation de 20 minutes.

(2) Non compris le temps de préparation de 30 minutes.

(3) La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Les langues vivantes autorisées pour cette épreuve sont fixées par la note de service n°92-340 du 14 avril 1994.

## **ANNEXE V**

### ***DÉFINITION DES ÉPREUVES PONCTUELLES ET DES SITUATIONS D'ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION***

# ÉPREUVE E1 : FRANÇAIS

**Coefficient 3 U1**

## **Objectifs :**

L'objectif visé est de certifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

L'évaluation sert donc à vérifier les capacités du candidat à :

- Communiquer par écrit ou oralement
- S'informer, se documenter
- Appréhender un message
- Réaliser un message
- Apprécier un message ou une situation
- 

(Arrêté du 30 mars 1989 6 B.O. N° 21 du 25 mai 1989)

## **Mode d'évaluation :**

### ➔ ***Forme ponctuelle (écrite - durée : 4 heures)***

Cette sous épreuve est écrite, d'une durée de quatre heures comprenant le temps de lecture du sujet.

### **Objet et contenu :**

L'épreuve a pour but de vérifier l'aptitude du candidat d'une part à saisir dans un texte les idées essentielles et leur organisation logique, d'autre part à s'exprimer correctement et avec simplicité.

Elle consiste :

- soit en une contraction d'un texte, suivie de questions dont l'une invite à un travail de composition française
- soit en une synthèse de documents.

### **A - Premier type de sujet :**

On propose un texte d'environ 900 mots qui offre par lui-même un sens assez complet, qui soit clair et bien composé et qui se prête à une analyse d'idées.

Le texte proposé, rédigé en langue française, porte sur un des problèmes de la vie moderne, problèmes de culture personnelle et de relations sociales qui peuvent intéresser un futur technicien.

Le candidat doit :

- résumer le texte en un nombre fixé de mots
- répondre à quelques questions destinées à faire préciser et expliquer le sens de notions et de mots importants du texte,
- exprimer dans un commentaire succinct et composé ses vues personnelles sur l'ensemble ou sur un aspect particulier du texte.

### **B - Deuxième type de sujet :**

On propose plusieurs documents (quatre ou cinq de nature différente : textes littéraires, textes non littéraires, messages graphiques, tableaux statistiques ...) centrés sur un problème précis. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.

L'énoncé du sujet précise le problème posé. Il peut comporter une ou deux questions mais qui n'imposent aucun plan. Il invite le candidat à formuler en conclusion une opinion personnelle.

Le candidat doit :

- composer une synthèse objective en confrontant les documents fournis
- rédiger son travail de manière claire, concise, personnelle
- élaborer une brève conclusion, exprimant son propre point de vue en référence aux documents fournis.

### ➔ **Contrôle en cours de formation :**

L'unité de français est constituée de quatre situations d'évaluation de poids identiques :

- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit ;
- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

1) Première situation d'évaluation (durée indicative : 2 heures)

→ *Objectif général* :

Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

→ *Compétences à évaluer* :

- respecter les contraintes de la langue écrite
- appréhender et reformuler un message écrit (fidélité à la signification globale du texte et pertinence dans le relevé de ses éléments fondamentaux)
- réaliser un message écrit cohérent (pertinence par rapport à la question posée, intelligibilité, précision des idées, pertinence des exemples, valeur de l'argumentation, exploitation opportune des références culturelles et de l'expérience personnelle, netteté de la conclusion).

→ *Exemple de situation* :

- résumer par écrit un texte long (900 mots environ) portant sur un problème contemporain
- le commenter en fonction de la question posée et du destinataire.

2) Deuxième situation d'évaluation (durée indicative : 2 heures)

→ *Objectif général* :

Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

→ *Compétences à évaluer* :

- respecter les contraintes de la langue écrite ;
- synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique retenue par le candidat, cohérence de la problématique comme de la production (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message) ;
- apprécier un message et présenter un point de vue brièvement argumenté.

→ *Exemple de situation* :

- réalisation d'une synthèse de documents à partir de plusieurs documents (4 ou 5) de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, messages graphiques, tableaux statistiques ...) centrés sur un problème précis et dont chacun est daté et situé dans son contexte. Cette synthèse est suivie d'une brève appréciation ou proposition personnelle liée à la fois aux documents de synthèse et au destinataire.

3) Troisième situation d'évaluation (durée indicative : 30 minutes)

→ *Objectif général* :

Évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

→ *Compétences à évaluer* :

- s'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectif et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs) ;
- organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l'argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses ...).

→ *Exemple de situation :*

À partir d'un dossier qui aura été fourni au préalable et qui portera soit sur une question d'actualité soit sur une situation professionnelle, présenter un relevé de conclusions et répondre, au cours d'un entretien, aux questions d'un ou, éventuellement, plusieurs interlocuteurs. Le dossier peut être constitué de documents de même nature (ex.: revue de presse) ou de documents de nature diverse, textuels et non textuels tels qu'organigrammes, tableaux statistiques, schéma, graphiques, diagrammes, images ...).

4) Quatrième situation d'évaluation (durée indicative : 30 minutes)

→ *Objectif général :*

Évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

→ *Compétences à évaluer :*

- s'informer, se documenter ;
- analyser une situation, une expérience, des données ; en établir une synthèse ;
- faire le point au cours d'une discussion ou d'un débat ; dégager des conclusions ;
- s'adapter à un contexte de communication ;
- utiliser un langage approprié.

→ *Exemples de situation :*

- compte rendu oral d'une activité professionnelle (stage en entreprise par exemple) ou d'une activité culturelle (compte rendu de lecture, de spectacle, de visite d'une exposition ...) suivi d'un entretien ;
- animation d'un groupe de réflexion et réalisation de la synthèse finale.

## ÉPREUVE E2 : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

**Coefficient 2**

**U2**

### **Objectifs :**

L'objectif visé est de certifier l'aptitude du candidat à :

- la compréhension de la langue vivante étrangère écrite : Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes et/ou des documents de nature diverse en langue étrangère choisie, à caractère professionnel, en évitant toute spécialisation ou difficultés techniques excessives ;
- la compréhension de la langue vivante étrangère orale : Il n'est pas exclu que l'un des documents soit un enregistrement proposé à l'écoute collective ;
- l'expression écrite dans la langue vivante étrangère choisie : Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer par écrit dans la langue vivante étrangère choisie, de manière intelligible, à un niveau acceptable de correction.
- l'expression orale dans la langue vivante étrangère choisie : Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à participer utilement à un dialogue dans la langue vivante étrangère choisie conduit dans une perspective professionnelle.

### **Mode d'évaluation :**

**L'usage d'un dictionnaire bilingue est autorisé dans le cadre des évaluations écrites.**

#### **➔ Forme ponctuelle**

##### ***Écrit, durée 2 h, coefficient 1 :***

L'épreuve comporte un ou plusieurs exercices choisis parmi ceux énumérés ci-après :

- traduction, interprétation, résumé, compte-rendu, présentation, en français, de tout ou partie de l'information contenue dans les textes et/ou documents en langue étrangère ;
- réponses simples et brèves, dans la langue étrangère, à des questions ayant trait au domaine professionnel : résumés ; comptes rendus ; présentations simples et brèves, dans la langue étrangère, de l'information contenue dans un texte ou document à caractère professionnel, rédigé dans la langue étrangère ou en français.

##### ***Oral, durée 20' précédée de 20' de préparation, coefficient 1 :***

L'entretien prend appui sur des documents professionnels et permet d'apprécier l'aptitude du candidat :

- à dialoguer dans une perspective professionnelle ;
- à exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée ;
- à analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré.

#### **➔ Contrôle en cours de formation :**

L'unité de langue vivante étrangère est constituée de quatre situations d'évaluation, de poids identique, correspondant aux quatre capacités :

- compréhension écrite ;
- compréhension orale ;
- expression écrite ;
- expression orale.

##### **1) Première situation d'évaluation :**

⇨ ***Compréhension écrite :***

Évaluer à partir d'un ou de deux supports liés à la pratique de la profession de la compréhension de la langue étrangère par le biais de : résumés, comptes rendus, réponses à des questions factuelles, rédigés en français ou en langue vivante étrangère, traductions ...

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- repérage, identification, mise en relation des éléments identifiés, hiérarchisation des informations, inférence.
- exactitude dans les rapports des faits, pertinence et intelligibilité.

## 2) Deuxième situation d'évaluation :

### ⇨ *Compréhension orale* :

Évaluer à partir d'un support audio-oral l'aptitude à comprendre le message auditif exprimé en langue vivante étrangère par le biais de :

- questions factuelles simples ;
- questions à choix multiples ;
- reproductions des éléments essentiels d'information issus du document ;
- résumés rédigés en langue vivante étrangère ou en français.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- anticipation ;
- repérage, identification des éléments prévisibles ;
- sélection, organisation, hiérarchisation des informations ;
- inférence.

## 3) Troisième situation d'évaluation :

### ⇨ *Compréhension écrite* :

Évaluer la capacité à s'exprimer par écrit en langue vivante étrangère au moyen de :

- la production de prises de notes
- la rédaction de résumés de support proposé
- la rédaction de comptes rendus de support proposé
- la rédaction de messages

liés à l'exercice de la profession.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- mémorisation
- mobilisation des acquis
- aptitude à la reformulation
- aptitude à combiner les éléments linguistiques acquis en énoncés pertinents et intelligibles
- utilisation correcte et précise des éléments linguistiques contenus dans le programme de consolidation de seconde :
  - éléments fondamentaux : déterminants, temps, formes auxiliaires, modalités, connecteurs, compléments adverbiaux ...
  - éléments lexicaux : pratique des termes tirés des documents à caractère professionnels utilisés
- construction de phrases simples, composées et complexes.

## 4) Quatrième situation d'évaluation :

### ⇨ *Expression orale*

Évaluer la capacité à s'exprimer oralement en langue vivante étrangère de façon pertinente et intelligible. Le support proposé permettra d'évaluer l'aptitude à dialoguer en langue vivante étrangère dans une situation liée au domaine professionnel au moyen de phrases simples, composées et complexes.

Le candidat devra faire preuve des compétences suivantes :

- mobilisation des acquis ;
- aptitude à la reformulation juste et précise ;
- aptitude à combiner des éléments acquis en cours de formation en énoncés pertinents et intelligibles ;
- maîtrise lexicale et grammaticale (cf. programme de consolidation de la seconde).

## **ÉPREUVE E3 : ÉCONOMIE ET DROIT**

**Unité 3.1 – coefficient 2 ; Unité 3.2 – coefficient 3**

### **ÉPREUVE E 3.1 : ÉCONOMIE GÉNÉRALE ET ÉCONOMIE D'ENTREPRISE**

**Coefficient : 2**

**U3.1**

#### **Objectifs**

L'objectif visé est d'évaluer les compétences économiques exprimées au sein du référentiel dans leurs composants méthodologiques et notionnels.

On veut apprécier l'aptitude du candidat à :

- appréhender l'environnement économique et en percevoir l'évolution ;
- analyser une situation et poser un problème ;
- mener une réflexion et construire une argumentation.

#### **Contenu**

L'unité U3.1 d'économie est validée par le contrôle de l'acquisition des savoirs et des compétences figurant dans le programme d'économie générale et d'économie d'entreprise des sections de techniciens supérieurs du secteur tertiaire (arrêté du 26 juillet 1995 modifié).

#### **Critères d'évaluation**

Les deux disciplines évaluées ont un poids sensiblement égal.

Il est tenu compte :

- de la pertinence de l'analyse ;
- de la rigueur de la démarche ;
- de l'exactitude des connaissances ;
- de la logique du raisonnement.

#### **Mode d'évaluation**

##### **➔ Forme ponctuelle (épreuve écrite - durée 3 heures – coefficient 2 )**

L'épreuve comporte deux parties indépendantes :

- l'une vise à évaluer plus particulièrement les compétences méthodologiques relatives à l'exploitation d'informations économiques.
- l'autre vise à apprécier la réflexion du candidat et son aptitude à construire un développement structuré sur une ou deux questions relevant du domaine de l'économie générale et/ou de l'économie d'entreprise. Cette partie peut éventuellement prendre appui sur une documentation.

##### **➔ Contrôle en cours de formation**

Trois situations d'évaluation sont réparties sur le temps de formation et complémentaires les unes des autres en termes de compétences évaluées et de connaissances associées dans leurs composantes méthodologiques et notionnelles.

Les deux domaines d'enseignement devront au total avoir été évalués. Les compétences méthodologiques et l'aptitude à la construction structurée devront avoir fait l'objet d'une évaluation spécifique.

Chaque évaluation prend la forme d'une prestation écrite (d'une durée minimum de deux heures chacune).

Les situations proposées et les grilles d'évaluation utilisées seront mises à la disposition du jury.

**Objectifs**

Cette épreuve vise à évaluer les capacités requises par le référentiel de l'unité 3.2. Elle doit mettre en évidence :

- les connaissances acquises,
- l'utilisation d'un vocabulaire économique et juridique approprié,
- les capacités d'abstraction et de synthèse,
- la logique et l'esprit critique du candidat.

**Contenus**

L'unité d'économie monétaire et bancaire - droit général et bancaire valide l'acquisition des savoirs et des compétences figurant au référentiel.

**Critères d'évaluation**

L'épreuve est conçue de telle sorte que le candidat puisse faire largement état :

- de ses connaissances économiques et juridiques dans les domaines concernés,
- de ses qualités d'analyse et de synthèse dans le domaine juridique et économique.

Sont notamment appréciées :

- la maîtrise du vocabulaire,
- la pertinence de l'analyse,
- la rigueur des démarches,
- l'exactitude des connaissances,
- la logique des raisonnements.

**Forme de l'épreuve**

***Forme ponctuelle : épreuve écrite, durée 4 heures.***

Il est demandé au candidat d'analyser un ou plusieurs problèmes relatifs aux disciplines du droit général, du droit bancaire et de l'économie monétaire et bancaire.

Cette analyse peut être menée avec ou sans documents fournis.

L'épreuve portera sur :

- une décision jurisprudentielle où il doit révéler son aptitude à qualifier les faits, à déterminer la qualité juridique des parties en présence, à préciser leurs objectifs et leur argumentation, à identifier les différents stades de la procédure suivie, à identifier et à formuler le ou les problèmes juridiques abordés, à retracer les étapes du raisonnement des magistrats aboutissant à la solution et à situer la décision par rapport à un contexte donné ;
- et/ou plusieurs documents se rapportant à un même thème. Le candidat doit notamment pouvoir identifier le thème proposé et identifier le(s) problème(s) juridique(s) et/ou économique(s) posé(s) et mettre en évidence les points communs, les divergences, les évolutions, les enjeux économiques, juridiques et sociaux ;
- et/ou une résolution de cas pratique ;
- et/ou un thème économique et/ou juridique conduisant à l'élaboration d'un développement structuré.

***Contrôle en cours de formation :***

Trois situations d'évaluation sont réparties sur le temps de formation et complémentaires les une des autres en termes de compétences évaluées et de connaissances associées dans leurs composantes méthodologiques et notionnelles. Chacune sera réalisée sous forme d'une prestation écrite d'une durée minimum de deux heures.

Les deux domaines, économie monétaire et bancaire et droit général et bancaire, devront au total avoir été évalués. Les quatre modalités prévues pour l'épreuve ponctuelle devront avoir fait l'objet d'une évaluation spécifique.

Les situations proposées et les grilles d'évaluation seront communiquées au jury.

## **ÉPREUVE E 4 : GESTION DE LA CLIENTÈLE ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**

**Coefficient : 3**

**U4**

### **Objectif**

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à :

- mobiliser ses connaissances afin d'analyser une situation commerciale professionnelle réelle qui lui est proposée sur un portefeuille clients ;
- en déduire les actions commerciales à entreprendre ;
- analyser et préparer une situation concrète de vente à un client ou un prospect ;
- conduire une négociation en face à face ;
- analyser de façon critique une négociation ;
- communiquer en situation professionnelle.

### **Contenus**

L'épreuve vise à évaluer les points suivants de l'unité "**Gestion de la clientèle et communication professionnelle**" :

- veille et recherche d'informations sur l'environnement du métier ;
- analyse du fonds de commerce ;
- analyse, gestion et développement du portefeuille client ;
- mise en œuvre des opérations commerciales ;
- gestion de la relation client ;
- analyse de l'activité et des résultats.

### **Critères d'évaluation**

L'évaluation permet particulièrement d'évaluer :

- la pertinence de l'analyse de la situation commerciale,
- la capacité à concevoir un plan d'actions commerciales cohérent,
- l'aptitude à préparer un entretien de vente et une négociation (se fixer des objectifs, définir une stratégie, prévoir les moyens à mettre en œuvre),
- la maîtrise technique des étapes de l'entretien de vente et de la négociation,
- la pertinence des solutions proposées,
- la maîtrise du vocabulaire technique,
- l'aptitude à communiquer.

### **Forme de l'épreuve**

#### ***Forme ponctuelle :***

L'épreuve, sous forme ponctuelle, se déroule en deux parties :

- **Une épreuve pratique et orale** d'une durée de trente minutes, précédée d'une préparation de trente minutes, coefficient 1.5.

Le support de l'épreuve est une situation professionnelle concrète proposée par le jury au candidat. Cette situation fait référence explicitement, selon l'option du diplôme choisie par le candidat, soit au marché des particuliers, soit au marché des professionnels.

Le candidat dispose d'un temps de préparation de 30 minutes. Il peut, dans la stratégie de communication qu'il retient, utiliser les auxiliaires visuels qu'il estime nécessaires.

L'épreuve se déroule conformément aux instructions de la circulaire d'organisation du diplôme. Elle est conduite par une commission d'interrogation comprenant deux personnes : un professeur dispensant l'enseignement professionnel "Gestion de la clientèle et communication professionnelle" (ou à défaut un professeur d'économie et gestion) et obligatoirement un professionnel du secteur bancaire.

Cette épreuve évaluera la partie "gestion de la relation client" du référentiel de compétences (excepté la "communication écrite", évaluée dans l'épreuve écrite).

- **Une épreuve écrite** d'une durée de deux heures, coefficient 1.5.

Cette épreuve évaluera l'ensemble des compétences figurant au référentiel, hormis celles évaluées par l'épreuve pratique et orale.

L'épreuve prendra la forme d'une étude de cas. À partir de documents, en nombre limité, se rapportant à l'une ou plusieurs des activités caractéristiques de l'unité : veille et recherche d'informations sur l'environnement du métier ; analyse du fonds de commerce ; analyse, gestion et développement du portefeuille clients ; élaboration et mise en œuvre de plans d'action commerciale ; analyse de l'activité et des résultats.

### ***Contrôle en cours de formation*** (candidats issus de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités).

L'évaluation des acquis s'effectue sur la base d'un contrôle en cours de formation à l'occasion d'au moins trois situations d'évaluation :

- une situation d'évaluation orale, dont l'objet sera d'évaluer les compétences telles que définies pour l'épreuve pratique et orale dans sa forme ponctuelle,
- deux situations d'évaluations écrites, complémentaires l'une de l'autre, réparties sur le temps de formation et se rapportant aux compétences telles que définies pour l'épreuve écrite dans sa forme ponctuelle.

## ÉPREUVE E5 : Techniques bancaires

**Coefficient 6**

**Unités 5.A et 5.B**

Les candidats se présentent, selon l'option choisie du BTS :

- soit à l'épreuve 5.A : Techniques bancaires du marché des particuliers,
- soit à l'épreuve 5.B : Techniques bancaires du marché des professionnels.

## ÉPREUVE 5.A TECHNIQUES BANCAIRES DU MARCHÉ DES PARTICULIERS

**Coefficient 6**

**U5.A**

### Objectifs :

Cette épreuve vise à évaluer les capacités globales requises par le référentiel "Techniques bancaires du marché des particuliers" en se situant dans un environnement professionnel.

Elle apprécie l'aptitude du candidat à :

- analyser une situation professionnelle,
- rechercher des solutions aux problèmes posés ou détectés,
- argumenter les solutions proposées et/ou les actions à réaliser,
- justifier sa position, ses choix, etc.

### Contenus :

L'épreuve "Techniques bancaires du marché des particuliers" valide l'acquisition des connaissances et des compétences figurant au référentiel de certification dans l'unité "Techniques bancaires du marché des particuliers".

### Critères d'évaluation :

En plus des compétences spécifiques à l'unité citée précédemment, l'épreuve peut également solliciter des connaissances et des compétences liées à :

- l'unité "économie monétaire et bancaire - droit général et bancaire",
  - l'unité "gestion de la clientèle et communication professionnelle",
- la finalité de l'épreuve n'étant cependant pas de mener une analyse juridique, économique ou commerciale.

Au-delà du strict contrôle des connaissances, cette épreuve doit mettre en évidence les qualités d'analyse et de synthèse du candidat.

Sont notamment appréciés :

- la maîtrise du vocabulaire,
- la qualité des analyses et des synthèses,
- le réalisme et la cohérence des raisonnements,
- la pertinence des solutions proposées assorties des modalités pratiques de mise en œuvre.

### Forme de l'épreuve :

L'épreuve se présente sous une **forme ponctuelle**.

Il s'agit d'une épreuve écrite, d'une durée de 5 heures, coefficient 6.

À partir de documents en nombre limité, cette épreuve prend la forme d'un cas pratique se rapportant à une situation bancaire relevant d'activités professionnelles sur le marché des particuliers telles qu'ouvertures et gestions de comptes, octroi/vente et gestion des moyens de paiement et des services liés aux comptes, vente de produits de placements, de financement, d'assurance, adaptation de l'offre à la situation du client et aux objectifs bancaires, analyse et gestion des risques bancaires, analyse et gestion d'un portefeuille de clients particuliers intégrant l'environnement juridique et fiscal du client, etc.

## **ÉPREUVE 5.B TECHNIQUES BANCAIRES DU MARCHÉ DES PROFESSIONNELS**

**Coefficient 6**

**U5.B**

### **Objectifs :**

Cette épreuve vise à évaluer les capacités globales requises par le référentiel "Techniques bancaires du marché des professionnels" en se situant dans un environnement professionnel.

Elle apprécie l'aptitude du candidat à :

- analyser une situation professionnelle,
- rechercher des solutions aux problèmes posés ou détectés,
- argumenter les solutions proposées et/ou les actions à réaliser,
- justifier sa position, ses choix, etc.

### **Contenus :**

L'épreuve "Techniques bancaires du marché des professionnels" valide l'acquisition des connaissances et des compétences figurant au référentiel de certification dans l'unité "Techniques bancaires du marché des professionnels".

### **Critères d'évaluation :**

En plus des compétences spécifiques à l'unité citée précédemment, l'épreuve peut également solliciter des connaissances et des compétences liées à :

- l'unité "économie monétaire et bancaire - droit général et bancaire",
- l'unité "gestion de la clientèle et communication professionnelle",

la finalité de l'épreuve n'étant cependant pas de mener une analyse juridique, économique ou commerciale.

Au-delà du strict contrôle des connaissances, cette épreuve doit mettre en évidence les qualités d'analyse et de synthèse du candidat.

Sont notamment appréciés :

- la maîtrise du vocabulaire,
- la qualité des analyses et des synthèses,
- le réalisme et la cohérence des raisonnements,
- la pertinence des solutions proposées assorties des modalités pratiques de mise en œuvre.

### **Forme de l'épreuve :**

L'épreuve se présente sous une **forme ponctuelle**.

Il s'agit d'une épreuve écrite, d'une durée de 5 heures, coefficient 6.

À partir de documents en nombre limité, cette épreuve prend la forme d'un cas pratique se rapportant à une situation bancaire relevant d'activités professionnelles sur le marché des professionnels telles qu'analyse de la situation du client, ouvertures et gestions de comptes, octroi/vente et gestion des moyens de paiement et des services liés aux comptes, vente de produits de placements, de financement, d'assurance, adaptation - argumentation de l'offre à la situation du client et aux objectifs bancaires, analyse et gestion des risques bancaires en intégrant l'environnement juridique et fiscal du client professionnel, etc.

## ÉPREUVE E6 : CONDUITE ET PRÉSENTATION D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Coefficient 3

U6

### Objectifs

L'épreuve de conduite et présentation d'activités professionnelles vise à évaluer la capacité du candidat à :

- mener des missions et des analyses à caractère professionnel dans le secteur bancaire ;
- mobiliser les connaissances et les compétences décrites dans le référentiel de certification dans un contexte professionnel ;
- s'adapter et à réagir positivement à des situations professionnelles réelles ou susceptibles d'être vécues en milieu professionnel bancaire.

Elle apprécie l'aptitude du candidat à :

- démontrer son implication dans des activités relevant du secteur bancaire ;
- mettre en lumière son expérience professionnelle et ses motivations ;
- faire preuve de ses qualités de communication orale.

### Contenus

L'unité U6 "Conduite et présentation d'activités professionnelles" valide l'acquisition des savoirs et savoir-faire figurant principalement dans l'unité "Techniques bancaires" (spécifique à l'option choisie par le candidat), "Économie monétaire et bancaire - Droit général et bancaire", "Gestion de la clientèle et communication professionnelle".

### Critères d'évaluation

L'épreuve est conçue de telle sorte que le candidat puisse faire preuve de ses qualités de technicité, d'analyse des situations professionnelles, d'adaptabilité et de réactivité, de communication, dans le domaine bancaire à partir de son expérience professionnelle effective.

Afin de conserver à cette épreuve ses caractères essentiels - professionnels et synthétiques - la commission d'évaluation s'attachera à ce que l'ensemble de l'activité du candidat ait été conduit dans un contexte professionnel.

Au cours de cette épreuve, la commission d'évaluation apprécie les qualités personnelles et professionnelles du candidat et, en particulier, les points suivants :

- son esprit de synthèse ;
- son aptitude à se situer et à situer son action ;
- sa rigueur en matière d'organisation et de méthode ;
- ses capacités d'écoute et de communication ;
- sa capacité de réaction et d'adaptation face à une situation professionnelle ;
- ses capacités d'analyse et de réflexion ;
- ses capacités d'argumentation et de persuasion.

### Forme de l'épreuve :

**Forme ponctuelle :** épreuve orale d'une durée de 40 minutes, coefficient 3.

● Pour les candidats de la voie scolaire, l'épreuve prend appui sur un **tableau récapitulatif des activités professionnelles** conduites à l'occasion des actions bancaires appliquées et des stages en entreprise durant l'ensemble de la formation. Ce tableau est mis à la disposition de la commission d'interrogation au moment de l'épreuve. Les certificats de stage sont annexés au tableau.

● Pour les candidats qui suivent la formation en apprentissage, l'épreuve prend appui sur un **dossier d'activités professionnelles**. Ce document de cinq pages maximum, sans annexe, élaboré par le candidat de façon individuelle, décrit les activités professionnelles caractéristiques du diplôme, dans l'option suivie par le candidat, conduites à l'occasion des périodes de formation en entreprise. Ce document est transmis aux autorités académiques à une date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen, il est accompagné de la photocopie du contrat d'apprentissage ou de l'attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti.

- Pour les candidats relevant de la formation continue, l'épreuve prend appui sur un **dossier d'étude professionnelle**, qui analyse une ou plusieurs situations professionnelles caractéristiques de l'activité bancaire correspondant à l'option du diplôme, choisie par le candidat au moment de son inscription à l'examen.

Il s'agit d'une étude personnelle menée par le candidat, sur un thème ayant fait l'objet d'un agrément par les autorités académiques compétentes. Ce document, de cinq pages maximum, ne comporte pas d'annexe. La date de remise des sujets de thème d'étude professionnelle ainsi que celle relative à la transmission des dossiers d'étude professionnelle aux autorités académiques sont fixées par la circulaire d'organisation de l'examen.

Le dossier inclut les certificats de travail attestant que l'intéressé a été employé dans un ou plusieurs établissements du secteur bancaire, en qualité de salarié à plein temps pendant six mois.

### **Organisation de l'épreuve**

L'épreuve se déroule en deux phases :

**La première phase**, d'une durée de 20 minutes maximum, permet au candidat d'exposer à la commission d'interrogation, de manière synthétique, l'ensemble de son activité professionnelle en entreprise, puis d'approfondir la présentation d'un travail, d'une activité ou d'une étude à caractère bancaire, caractéristique du diplôme dans l'option choisie par le candidat lors de son inscription à l'examen.

Pendant cet exposé, le candidat peut présenter à la commission, tout document qu'il juge utile pour étayer ou illustrer ses propos. Sauf cas de nécessité impérieuse, le candidat n'est pas interrompu par la commission pendant cet exposé.

Aucun document ou support, autre que le tableau ou dossier du candidat, ne pourra être conservé par la commission à l'issue de l'épreuve.

**La seconde phase**, d'une durée de 20 minutes, maximum, permet à la commission d'interrogation de s'entretenir avec le candidat sur les points de l'exposé ayant retenu son attention. À cette occasion, le questionnement de la commission peut également porter sur des points de connaissances ou sur la vérification de compétences qu'elle estime indispensables à l'exercice de la profession.

### **Composition de la commission d'évaluation :**

L'épreuve se déroule conformément aux instructions de la circulaire d'organisation du diplôme. Elle est conduite par une commission d'interrogation comprenant deux personnes : un professeur dispensant l'enseignement professionnel "Techniques bancaires" dans l'option choisie par le candidat (ou à défaut un professeur d'économie et gestion) et obligatoirement un professionnel du secteur bancaire, ayant une réelle expérience des techniques bancaires correspondant à l'option choisie par le candidat.

### ***Contrôle en cours de formation :***

Une seule évaluation, identique à la forme ponctuelle.

Les évaluateurs seront le formateur et, dans toute la mesure du possible, un professionnel de la banque, n'ayant pas été le tuteur ou le maître de stage du candidat.

À l'issue de l'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique de l'établissement adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat (un modèle de cette fiche sera proposé dans la circulaire d'organisation de l'examen).

Le jury pourra, en tant que de besoin, se faire communiquer tous les documents utilisés lors de l'évaluation ainsi que les productions élaborées par le candidat pour cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et des autorités académiques pour la session considérées et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

## **ÉPREUVE FACULTATIVE EF1 : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE II**

### **UF1**

Épreuve orale d'une durée de 20 minutes (plus 20 minutes de préparation)

L'épreuve est de même nature que pour la langue vivante étrangère I, les exigences étant moindres. L'entretien prend appui sur des documents professionnels et permet d'apprécier l'aptitude du candidat à :

- dialoguer dans une perspective professionnelle
- exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée
- analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré.

La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.