

# Brevet de Technicien Supérieur "Banque" options A et B Session 2015 Rapport de synthèse

Inspection Pédagogique Régionale  
d'économie-gestion - C. VALTAT

La rénovation en quelques mots :

- Une nouvelle dénomination, suppression des options :  
*BTS Banque, Conseiller de clientèle (particuliers)*
- Refonte des unités constitutives du diplôme :  
*Dimension commerciale affirmée*  
*Intégration du droit bancaire et des techniques*  
*Développement des produits d'assurance*  
*Nouvelle approche de l'économie, du droit et du management*  
*Place affirmée de la banque multicanale*  
*Suppression des ABA, stage plus long : 14 semaines*
- Des innovations pour davantage d'efficacité :  
*Livret de compétences*  
*Ateliers professionnels (co-animation)*  
*.... Et toujours la certification professionnelle....*

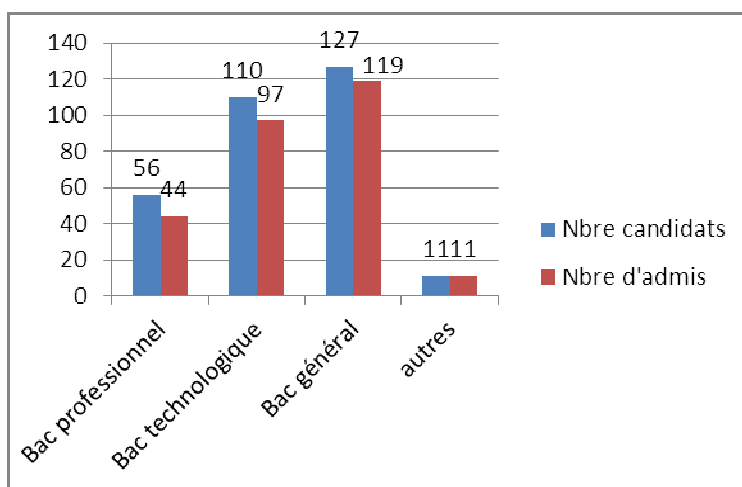
Les activités professionnelles du Conseiller de clientèle (particuliers) s'exercent aujourd'hui dans un contexte professionnel où le **recours aux outils numériques et multimédias** est une composante essentielle du métier. Il est donc indispensable que les étudiants puissent utiliser, à des fins professionnelles, ces différents outils et soient formés aux **spécificités de la banque multicanale**.

À cette fin, les établissements doivent disposer d'une « **Agence-école** » comportant le mobilier, les équipements matériels et logiciels de simulation.

## LES RÉSULTATS DÉFINITIFS, TOUS PUBLICS

- Option A : 276 admis sur 299 présents, soit **92,3 % reçus**
- Option B : 2 admis sur 6 présents, soit **33 % reçus**

## ...et en fonction du type de baccalauréat préparé



## Résultats des cinq académies

Examen : BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR (320)  
Spécialité : BANQUE OPT.A MARCHÉ PARTICULIER (31305)

	présents	admis	%adm/pres
<b>A03 BESANCON</b>			
025003SN SECTEUR MONTBELIARD	1	-	0%
0250067M HUISSELETS AV DE TASSIGNY	13	12	92.3%
0251028G LYCEE SAINT JEAN BESANCON	13	13	100%
025113SV C.F.P.B.	12	12	100%
0251605J GRETA DE BESANCON	3	3	100%
0251711Z LYCEE CL.NIC. LEDOUX BESANCON	17	17	100%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>57</b>	<b>96.6%</b>
<b>A07 DIJON</b>			
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	21	21	100%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	2	2	100%
021901SP CFA BANQUE DE BOURGOGNE	12	11	91.7%
021921SN CFPB DIJON	4	4	100%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>97.4%</b>
<b>A12 NANCY-METZ</b>			
0540034U LGT ERNEST BICHAT LUNEVILLE	30	30	100%
054054SF INDIVIDUELS MEURTHE ET MOSELLE	5	2	40.0%
0542287T C.F.A. DE LA BANQUE NANCY	41	38	92.7%
054540SG ENSEIGNEMENT A DISTANCE 54	1	1	100%
054860SP C.F.P.B. NANCY	10	10	100%
054862SG FORMATION INSTITUT LUDRES	3	1	33.3%
054910SZ GRETA LUNEVILLE	1	1	100%
0572728F C.F.A. ROBERT SCHUMAN METZ	11	10	90.9%
057570SE ENSEIGNEMENT A DISTANCE 57	1	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>94</b>	<b>91.3%</b>
<b>A15 STRASBOURG</b>			
0672735J ESTUDIA STRASBOURG	11	7	63.6%
0672879R CFA METIERS BANQUE	13	12	92.3%
0672897K C.F.P.B.	7	6	85.7%
067999SS ISOLES DU BAS-RHIN	1	1	100%
068999SM ISOLES HAUT-RHIN	1	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>26</b>	<b>78.8%</b>
<b>A19 REIMS</b>			
008125SY UFA MONGE	6	6	100%
010001SL AUTRES CANDIDATS - AUBE	1	-	0%
0100022V LYCEE C. DE TROYES TROYES	17	16	94.1%
010287SY UFA CHRESTIEN DE TROYES	15	14	93.3%
051001SH AUTRES CANDIDATS - MARNE	2	2	100%
0511822D GRETA DE LA MARNE - REIMS	13	12	92.3%
051223SN UFA COLBERT	11	11	100%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>61</b>	<b>93.9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>276</b>	<b>92.3%</b>

## Les moyennes par discipline

Examen : BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR (320)  
Spécialité : BANQUE OPT.A MARCHÉ PARTICULIER

	note AB	sup 10	inf 10	AUTRE	Total insc	Moyenne
<b>E1-</b>						
3984 CULT.GEN&EXPR	5	137	112	-	254	10.14
<b>E2-A</b>						
0001 ALLEMAND	-	1	2	-	3	11.00
0002 ANGLAIS	7	127	113	-	247	10.22
0007 ESPAGNOL	-	1	-	-	1	17.00
<b>E2-B</b>						
0001 ALLEMAND	-	3	-	-	3	18.00
0002 ANGLAIS	7	173	67	-	247	12.23
0007 ESPAGNOL	-	1	-	-	1	19.00
<b>E3-A</b>						
1812 ECO.GEN&ENTR.	4	181	62	-	247	11.60
<b>E3-B</b>						
3387 ECO.MON&BANC.	5	225	67	-	297	11.57
<b>E4-A</b>						
3389 GES.REL.CLIEN	7	247	44	-	298	13.16
<b>E4-B</b>						
3390 ET.GES.CLIENT	5	266	27	-	298	12.17
<b>E5-</b>						
2401 TECH.BANCAIRE	5	272	19	-	296	13.45
<b>E6-</b>						
1730 C.PR.ACT.PRO	8	256	32	-	296	13.34
<b>EF1</b>						
0001 ALLEMAND	-	4	-	-	4	15.50
0002 ANGLAIS	-	3	-	-	3	15.67
0003 ARABE	-	3	-	-	3	15.00
0007 ESPAGNOL	1	14	-	-	15	15.00
0008 ITALIEN	-	3	-	-	3	19.00
0009 RUSSE	1	2	-	-	3	20.00
0010 PORTUGAIS	-	1	-	-	1	20.00
0013 POLONAIS	-	1	-	-	1	16.50
0047 TURC	-	4	-	-	4	16.00
0056 L.REG.ALSACE	-	1	-	-	1	18.00
<b>EF2</b>						
7131 CERTIF. PROF.	2	62	194	-	258	10.10
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>1987</b>	<b>739</b>	<b>-</b>	<b>2783</b>	<b>11.93</b>

## LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

### CULTURE ET EXPRESSION EN LANGUE FRANÇAISE

#### Caractéristiques du sujet

*Synthèse* – Elle a semblé accessible, à la portée des candidats, à l'exception du document littéraire dont le lien avec la thématique du vintage a été difficile à établir. Le corpus s'est avéré peu équilibré, le document 1 concentrant à lui seul beaucoup de pistes. La synthèse aborde en définitive une thématique et des problématiques trop ciblées et éloignées de la culture de nombreux candidats.

*Écriture personnelle* – Le terme « superficielle » a été peu compris, ce qui explique des contresens et des difficultés à poser et développer une problématique pertinente.

Les principes des exercices sont connus dans l'ensemble. Rappelons que, par nature, toute la copie doit être intégralement rédigée, sans qu'apparaissent les titres des différents temps des travaux (introduction – première partie...).

#### *Synthèse*

La confrontation réelle des documents reste difficile pour certains candidats : les documents sont abordés l'un après l'autre, sans projet ;

- l'emploi des pronoms « je » et « nous », dans quelques travaux, se traduit par la présence d'une subjectivité contraire aux principes de l'exercice ;
- paraphrase et montage de citations sont à déplorer, dans les travaux les plus fragiles ;
- d'autres, en revanche, ne font pas référence aux documents du corpus ;
- de nombreux travaux peinent à proposer un trajet argumentatif explicite, ce que l'absence de mise en page révèle ; d'autres se contentent de reprendre la problématique du sujet d'expression personnelle ;
- la fin des synthèses est souvent inaboutie : on ne répond pas explicitement à la problématique initiale.

#### *Écriture personnelle*

- 1) la brièveté de nombreux travaux ne permet pas l'expression d'une pensée organisée ;
- 2) les références culturelles sont très souvent absentes ou reprises du corpus sans appropriation ;
- 3) l'énoncé du sujet n'est pas suffisamment pris en compte. Il est réduit à un thème général ;
- 4) de nombreux travaux évitent de présenter un jugement personnel explicite en fin de copie, ce qui est contraire à la finalité de l'exercice.

#### *Maîtrise de la langue*

- elle demeure très hétérogène : la cohérence du propos est parfois difficile à établir ;
- la syntaxe est globalement maîtrisée, dès lors que les phrases ne sont pas complexes ;
- le lexique s'appauvrit lorsqu'il concerne l'expression de la pensée ou la structuration logique du propos. Cette difficulté à formuler ou à reformuler explique la forte présence de la paraphrase ;
- une maîtrise insuffisante de l'orthographe peut finir par rendre difficile la compréhension du propos.

## **LANGUES : ÉPREUVES ÉCRITES**

### **ANGLAIS**

#### **I. Épreuve écrite**

##### **Sujet**

Nb : Les épreuves d'anglais n'ont pas été modifiées suite à la réforme du BTS à la rentrée 2014.

- **Partie compréhension**

Le texte était conforme aux exigences de l'examen (longueur, thème) et le sujet choisi : « comment créer un environnement de travail à la fois propice au bien-être et au développement durable », était très intéressant et d'actualité. Cependant, quelques distinctions exigées par la grille de correction : notamment entre « nouvelles technologies » et « technologie de pointe (celle-ci faisant référence aux objets connectés) » n'ont pas été repérées par les candidats et les correcteurs ont constaté un nombre très réduit de très bonnes notes sur cette partie (les meilleures dans l'ensemble ne dépassant pas 7/10).

- **Partie expression écrite**

Le sujet était dans l'ensemble conforme au règlement d'examen malgré une innovation notable depuis la création du BTS : la première question de la partie expression écrite exigeait des candidats qu'ils commentent un sondage (exposé sous forme de graphique : « opinion des employés sur les bénéfices d'un environnement de travail heureux/ propice au bien-être ») alors qu'il s'agissait jusqu'ici pour eux de traiter un sujet d'expression écrite plus standard (argumentation). Si cette évolution est très intéressante, le sujet a visiblement dérouté un grand nombre de candidats, qui n'a pas dépassé la simple description des données (allant parfois jusqu'à décrire les plantes servant d'illustration sans faire le lien avec les données chiffrées), sans argumenter ni en tirer de conclusion.

De nombreux candidats ont également souvent eu des difficultés à traiter la question 2 de l'expression écrite car l'un des termes « energy efficiency » (optimisation de la consommation énergétique) n'était pas explicité dans le texte et a souvent été compris de façon littérale : optimisation de l'énergie des employés, autrement dit : productivité.

#### **Prestation des candidats**

En général, l'on peut constater que lorsqu'un candidat a des difficultés en compréhension, il a également un niveau faible en expression voire très faible. L'inverse s'avère également vrai. De ce fait, l'on constate très peu de copies de niveau moyen. Force est de constater que de nombreux candidats ne maîtrisent pas les structures grammaticales et le vocabulaire de base pour s'exprimer de façon compréhensible dans la langue.

Les notes vont de 2 à 20/20, les examinateurs n'ont pas hésité à attribuer un bonus aux bonnes copies.

**Moyenne du groupe : 10,7/ 20**

**La majorité des paquets de copies par correcteur se situe autour de 10/20, avec un seul paquet à 8,45 et un autre à 13 (sur 8 correcteurs présents).**

**II. Épreuve orale :** les épreuves se sont déroulées dans plusieurs établissements.

##### **Sujet :**

Les sujets étaient dans la grande majorité parfaitement adaptés à l'examen et très intéressants, abordant des sujets variés, correspondant à l'actualité et aux thèmes phares abordés dans le BTS.

- **Évolution du BTS :**

La LV1 n'a pas été associée à la réforme du BTS banque à la rentrée 2014 et son format reste relativement éloigné des tâches que devront effectuer et des situations que rencontreront les futurs titulaires du BTS en agence. Allons-nous à terme évoluer vers des situations d'interaction entre client et employé ? Par exemple avec du courrier commercial à l'écrit et des gestions de situation en agence à l'oral ? Si oui, à quel horizon ?

## ÉCONOMIE GÉNÉRALE ET D'ENTREPRISE

### 1. QUELQUES CHIFFRES

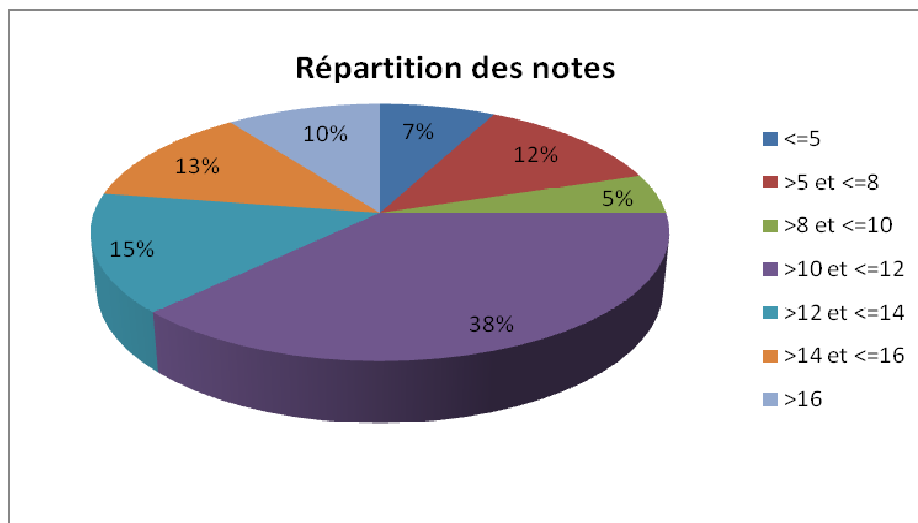
247 copies ont été corrigées par 6 professeurs.

**Moyenne : 11.7 /20**

Note la plus haute : 17,5

Note la plus basse : 3

Près de  $\frac{3}{4}$  (73.4%) des candidats obtiennent une note  $\geq 10$  ; et 43.3% une note  $\geq 12$ .



### 2. REMARQUES GÉNÉRALES CONCERNANT LE SUJET

- L'épreuve est tout à fait conforme aux exigences de l'examen, et ne présente pas de difficultés. Un étudiant de STS était en mesure de traiter correctement les deux parties ; dans le temps imparti.
- L'étude de document concerne l'économie générale, plus particulièrement la politique monétaire et les taux directeurs. Regrettable toutefois que ce thème était justement celui abordé dans l'épreuve d'économie monétaire !
- Le développement structuré relève de l'économie d'entreprise : la RSE. Un thème bien d'actualité, qui n'était jamais tombé.

### 3. PREMIÈRE PARTIE : MOYENNE : 5,9/10 POINTS

C'est cette partie qui a apporté le plus de points aux candidats. Seule la question 1 a posé problème : la plupart des candidats ne savent pas analyser un graphique. Trop souvent leur réponse est un descriptif trop détaillé des évolutions des différents taux, sans esprit de synthèse ni aucune analyse des mouvements constatés.

En général, tous les étudiants ont obtenu le point prévu.

Enfin, les annexes permettaient de répondre aisément aux questions 3 et 4.

### 4. DEUXIÈME PARTIE : MOYENNE : 4,9/10 POINTS

#### La RSE est-elle compatible avec la compétitivité ?

Le sujet du développement structuré a pu surprendre certains étudiants, du fait qu'il était expressément demandé des illustrations concernant les banques, alors qu'en cours, la RSE a été abordée d'une façon plus générale.

Subsistent toujours des difficultés méthodologiques, notamment l'absence de définitions des mots clés dans l'introduction ; et rarement d'ouverture dans la conclusion.

### 5. CONSEILS AUX CANDIDATS

Pour cette épreuve, (et comme pour les autres), bien lire les questions et se laisser un temps pour bien les comprendre.

Approfondir l'analyse économique et ne pas se contenter de réponses descriptives ou de paraphrase des annexes.

## ÉCONOMIE MONÉTAIRE ET DROIT BANCAIRE

298 copies corrigées les 3 et 4 juin 2015.

- Moyenne académique des points en DROIT BANCAIRE = 26 points /45
- Moyenne académique des points en ÉCONOMIE MONÉTAIRE = 8,2 points /15
- MOYENNE GÉNÉRALE ACADÉMIQUE : 11,55

Note la plus haute = 18 (deux copies)

Note la plus basse = 5

---

### Les constats en droit bancaire

De manière générale

- *Sujet classique, accessible et conforme aux attentes, bien en lien avec le référentiel des 2 années.*
- *Barème favorable aux étudiants mais qui ne valorisait pas la réflexion et la maîtrise du vocabulaire juridique.*
- *Les correcteurs ont été surpris de constater :*
  - *que le même thème (utilisation frauduleuse d'une CB) a été traité dans cette épreuve E32 et dans celle de Techniques bancaires.*
  - *que le même thème (taux d'intérêt de la BCE) a été traité dans cette épreuve E32 et dans celle d'économie générale.*
  - *que les définitions n'ont pas été demandées et valorisées dans barème (voire par un bonus) alors que c'est une exigence forte dans les autres BTS tertiaires.*

Méthodologie

*Les correcteurs ont constaté que la méthodologie de résolution du cas pratique a été beaucoup mieux maîtrisée et qu'une proportion plus importante d'étudiants la connaissait.*

Dossier 1 : Cas pratique ALBERTON sur l'utilisation frauduleuse d'une CB

- *Le problème juridique n'a pas toujours été exprimé de façon générale.*
- *Il y a eu confusion entre les règles de droit attendues et la démarche à suivre dans une situation de fraude à la CB. De ce fait, la notion de responsabilité a été souvent oubliée ou exposée d'une façon superficielle, voire confuse. La règle de droit concernant les 150€ restant à la charge du client ne semble pas avoir été bien comprise.*

Dossier 2 : Le Pacs

- *Définition du PACS trop incomplète.*
- *Beaucoup de confusions avec les régimes matrimoniaux.*
- *Par contre, les différences entre PACS et Union libre ont été bien exposées (comparaison réalisée).*

Dossier 3 : Analyse d'arrêt et surendettement

- **L'ANALYSE D'ARRÊT**  
*Bien que le problème juridique n'ait pas été bien cerné en général (mais il était peu valorisé dans le barème) et que l'exposé des prétentions et arguments des parties ait été souvent incomplet, cette analyse d'arrêt a été génératrice de points car la méthode a été, dans l'ensemble, très bien maîtrisée.*
- **LE SURENDETTEMENT**
  - *Manque de vocabulaire pour définir cette notion pour bon nombre d'étudiants (par exemple : « Un surendetté est celui qui a trop de dettes par rapport à ses revenus »).*
  - *Les solutions préconisées par la commission de surendettement ne sont pas toutes maîtrisées : les étudiants se sont contentés de citer quelques exemples de mesures prises (sans les expliquer souvent) et ont tous omis d'exposer les phases de la procédure suivie par cet organisme (phase amiable puis mesures imposées) comme l'exigeait le corrigé.*
  - *La question sur la contribution des établissements de crédit à la prévention du surendettement a été bien traitée, un acquis certainement tiré de la pratique en agence.*



## Les constats en économie monétaire

De manière générale

- *Sujet apprécié par les correcteurs car sujet d'actualité et conforme aux attentes du référentiel.*
- *Les étudiants, dans leur grande majorité, ont montré qu'ils avaient des connaissances sur la BCE et ses missions.*

Méthodologie

*La recopie de documents est encore trop souvent utilisée dans les réponses (surtout dans la question 4).*

Question 1

*Les étudiants n'ont, pour la plupart, pas fait la distinction entre objectifs et missions demandée dans la 1<sup>ère</sup> question. Les correcteurs ont apprécié que le barème ne l'exige pas.*

Question 2

- *Les instruments utilisés par la BCE sont peu connus.*
- *Mais pour ceux qui les connaissaient, les définitions données n'ont pas pu être valorisées (pas de points prévus au barème).*
- *Beaucoup ont fait des confusions en citant comme instrument le « Quantitative Easing » mis en place par la BCE (rachat de dettes...).*

Question 3

- *Conséquences recherchées par une baisse de taux : Question bien traitée en général.*

Question 4

- *Nouvelle mission de la BCE : Question bien traitée car la réponse était dans le document. Bon nombre d'étudiants avaient des connaissances sur le MSU (pas valorisées dans le barème).*

Question 5

- *Étude du document qui n'a pas favorisé la réflexion. Seul, l'aspect « Prévenir les CRISES » a été trouvé.*

---

Il est conseillé de TRAVAILLER plus particulièrement les points suivants avec nos étudiants :

- L'acquisition des connaissances de base (définitions...) sans omettre celles vues en 1<sup>ère</sup> année.
- Leur restitution afin d'enrichir leur réflexion et leur vocabulaire.
- La méthodologie du cas pratique afin de préparer tous les étudiants de la même façon :
  1. Problème juridique exprimé sous forme interrogative et de façon générale
  2. Règles de droit (au moins 4 dans la mesure du possible)
  3. Solution reprenant les faits et les règles de droit.
- L'analyse des documents économiques : apprendre à nos étudiants...
  - o à avoir un temps de réflexion avant d'étudier les documents fournis.
  - o à s'en détacher et à exposer leur propre réflexion.
  - o à travailler la reformulation pour éviter la recopie des documents.
  - o à lire toutes les questions avant de répondre à chacune afin d'éviter les répétitions.

Ces conseils valent pour l'EEJO, nouvelle matière mise en place par la réforme.

## ÉPREUVE E4 B (ECRIT) GESTION DE LA CLIENTÈLE

Rappel : Cas écrit d'une durée de 2 heures, coefficient 1,5

### Remarque générale :

Lors de la commission nationale, les représentants des regroupements académiques avaient noté que le sujet 2015, bien qu'intéressant sur le fond était considéré comme «assez long à traiter » et risquait de ce fait de pénaliser les candidats. A contrario, les correcteurs du regroupement académique de Dijon n'ont pas constaté d'apparents manques de temps dans les copies : Peu de candidats ont en effet présenté des travaux incomplets.

#### 1) La conformité du sujet à l'examen

##### a. Sur le fond

Les correcteurs notent que le sujet proposé aux candidats ne posait pas de difficulté particulière au niveau des concepts théoriques abordés.

Le sujet 2015 ne présente que peu de difficultés techniques : Le cas proposé est jugé intéressant mais peu discriminant, il ne fait pas appel à des techniques d'analyse pointues, les thèmes traités sont classiques, ce qui a favorisé les candidats.

Le thème traitait de la problématique de la rentabilité d'une agence bancaire et plus précisément de l'augmentation de ses performances commerciales, sous le prisme de la relation client. Le candidat était invité à réaliser un diagnostic de l'agence puis de faire des propositions commerciales allant dans ce sens.

##### b. Sur la forme

Les 3 parties du sujet sont bien équilibrées en termes de temps et de difficultés. Les questions sont formulées de façon non ambiguë pour le candidat.

Le sujet 2015, comprenait 3 parties principales :

- Partie 1 Analyse de l'agence : Il était demandé aux candidats d'analyser les forces et faiblesses de l'agence **sous forme de tableau** ;
- Partie 2 : L'activité commerciale de l'agence. Il est demandé aux candidats de faire des propositions concrètes pour améliorer les résultats. Une annexe proposait d'orienter la réflexion du candidat.
- La troisième partie, traitait de la satisfaction de la clientèle à partir des résultats d'une étude : Une problématique au cœur de la stratégie actuelle des groupes bancaires.

- Les annexes fournies.

Dans l'ensemble les annexes sont fournies en nombre suffisant, afin de ne pas faire perdre trop de temps en lecture aux candidats.

- Le corrigé et le barème

Le barème est très détaillé et assez équilibré : il permet de valoriser les savoirs ainsi que les capacités d'analyse et d'ouverture des candidats.



## 2) La prestation des candidats

### a. Commentaires sur le fond

La moyenne calculée à l'issue des corrections se situe aux environs de 12, elle est légèrement supérieure à celle des années précédentes.

Une grande majorité des copies se situe au-dessus de la moyenne. Ceci s'explique par la relative facilité du sujet et sans doute par une bonne préparation des candidats à cette épreuve.

Quelques remarques :

- Sur la première partie,

Pratiquement tous les candidats ont respecté la forme imposée sous forme de tableau pour la 1<sup>ère</sup> question. Par contre dans de nombreuses copies, les correcteurs ont trouvé des réponses sous forme de SWOT : Or le sujet limitait l'analyse au seul diagnostic de l'agence... les correcteurs déplorent donc les développements hors sujet dans cette première question.

Les autres questions n'ont pas posé de problème particulier aux candidats

- Sur la seconde partie

Beaucoup de copies témoignent d'une lecture trop rapide des questions et du contexte : On indiquait en effet dans le sujet les objectifs de la directrice d'agence à savoir : renouveler le fonds de commerce et la collecte. Il était en outre suggéré au candidat de s'appuyer sur une annexe pour conduire sa réflexion.

Du fait d'une lecture rapide, les correcteurs déplorent des solutions « passe partout, déconnectées du contexte de l'agence »

- La 3<sup>ème</sup> partie ne posait pas de problème particulier : elle a de ce fait été traitée correctement.

### b. Commentaires sur la forme

Si la grande majorité des copies est conforme aux attentes de l'épreuve, les correcteurs déplorent encore dans certains cas une orthographe approximative, ainsi qu'un manque de soin apporté dans la présentation des réponses (ratures, style télégraphique, écriture illisible...)

## **ÉPREUVE E4 - GESTION DE LA CLIENTÈLE ET COMMUNICATION ORALE**

### **Commentaires sur les sujets**

L'orientation des sujets proposés confirme toujours une approche commerciale fondée sur une approche client : un dossier candidat est élaboré, à partir d'un environnement commercial contextualisé, d'une problématique d'agence et d'une fiche client. Le jury évalue la capacité des candidats à mener un entretien commercial qui respecte les phases classiques de la négociation : accueil, découverte, argumentation, traitement des objections, conclusion de la vente.

Cette négociation exige du candidat de réussir à satisfaire simultanément plusieurs objectifs :

- Apporter une solution satisfaisante pour le client.
- Répondre à la problématique commerciale dominante de l'agence.
- Piloter un entretien commercial dans un climat agréable et construire la relation future.

Pour les candidats, il s'agit de développer une approche client c'est-à-dire de privilégier la découverte des besoins du client afin de présenter une proposition commerciale qui corresponde aux motivations décelées chez le client. Il doit être capable de hiérarchiser les priorités du client et d'orienter ensuite son argumentation en fonction.

Il est recommandé mais non impératif de conclure une vente.

Il n'existe aucune solution commerciale « unique » : toute négociation cohérente et bien menée est acceptée.

La session 2015 a rassemblé des sujets très divers : prospect, placement, crédit et notamment crédit étudiant, préparation à la retraite, clients mécontents, clients débiteurs ...

### **Les commentaires sur la prestation des candidats**

Globalement il faut noter une amélioration des prestations dues à une meilleure connaissance et préparation de l'épreuve. Il faut souligner aussi une meilleure maîtrise du vocabulaire professionnel et un niveau plus satisfaisant en communication orale...

L'épreuve comporte 3 phases

La phase A : elle est mieux traitée et une majorité de candidats fait l'effort d'organiser l'information et de communiquer de façon convaincante. La plupart utilise le rétroprojecteur.

La phase B : il s'agit ici du cœur de l'épreuve ; le cadre horaire de 20 minutes reste contraignant d'autant que la tendance dans les sujets est de privilégier une découverte approfondie, ce qui nécessite du temps.

Une majorité de candidats ne savent pas gérer le temps car ils ne disposent pas de montre.

Les prestations des candidats varient de l'excellent niveau à un niveau médiocre. Le niveau est cependant plutôt satisfaisant dans l'ensemble.

La phase C : Les cinq minutes consacrées à cette phase sont rarement utilisées. Les candidats se contentent dans leur grande majorité de souligner leurs maladresses et ont besoin de l'aide du jury pour dresser leur bilan. On note un manque de recul et une analyse superficielle due à la décharge émotionnelle naturelle après le jeu de rôle.

#### **4) Les conseils aux candidats :**

Il est recommandé de bien connaître les objectifs de l'épreuve et les étapes de son déroulement.

Il est aussi conseillé de ne pas être « obnubilé » par la signature à tout prix.

Il convient d'être détendu pour mener à bien l'entretien commercial.

Il s'agit bien sûr de connaître les produits et de ne pas « s'enfermer » dans sa calculatrice.

Il est primordial de bien préparer en loge sa négociation et notamment de bien clarifier ses intentions et de hiérarchiser ses objectifs commerciaux, tout en se laissant la flexibilité nécessaire pour réagir en cours d'entretien.

Bien maîtriser les étapes d'un entretien commercial et bien connaître les produits, sont des impératifs.

Enfin les qualités relationnelles du candidat et notamment l'écoute et l'empathie ont aussi un rôle majeur.

C'est une épreuve source de stress important aussi l'entraînement régulier et intensif au jeu de rôle est fondamental pour s'y préparer.

## **E5- TECHNIQUES BANCAIRES**

### **1) observations sur le sujet et le corrigé**

- un sujet simple et relativement complet couvrant l'ensemble des grands thèmes de TBA : la gestion des comptes et moyens de paiement, les produits d'épargne et d'assurance, les crédits et les emprunts obligataires.
- les questions techniques nécessitant raisonnements et calculs étaient très peu nombreuses et les annexes fournissaient des aides importantes à l'exécution de celles-ci.
- des questions basiques permettant une notation relativement large ce qui explique la moyenne très élevée constatée à l'issue des corrections : bien plus de 13 de moyenne observée ce qui en fait la moyenne la plus élevée jamais réalisée sur cette épreuve.
- le corrigé était détaillé et proposait pour certaines questions une notation très large ce qui explique aussi pour une part les résultats constatés
- la simplicité du sujet et les barèmes adoptés n'ont pas permis de valoriser les meilleurs candidats.

### **2) observations sur la qualité des copies**

- une moyenne élevée (voir remarque précédente)
- les dossiers concernant la gestion des comptes et les produits d'épargne spécifiques comme les SCPI se sont révélés plus difficiles à traiter pour les candidats ; la fiscalité sur les SCPI est une notion délicate mais ceci était largement compensé par le corrigé adopté.
- certaines questions basiques sur les moyens de paiement et notamment la responsabilité des clients en cas d'opposition sur les cartes de paiement donnent lieu à des réponses très évasives qui s'expliquent par une méconnaissance des règles de base du métier bancaire
- certains candidats ne se donnent pas la peine de justifier leurs calculs ce qui rend plus problématique la notation des copies
- concernant la forme, l'orthographe et plus généralement le vocabulaire et la grammaire utilisés présentent des lacunes importantes chez un nombre croissant de candidats.

### **3) conseils aux candidats**

- bien respecter les consignes et notamment fournir l'ensemble des justifications attendues ainsi que le détail des calculs effectués
- travailler sur la qualité de la présentation et prendre le temps de se relire pour corriger les fautes de syntaxe les plus grossières
- utiliser un vocabulaire professionnel et maîtriser les techniques de base attendues dans leur métier futur de chargé de clientèle

## **E6- CPAP - CONDUITE ET PRÉSENTATION DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES**

### **1<sup>ère</sup> partie de l'épreuve : la présentation des activités ou du thème**

Les candidats présentent leurs activités ou leur thème en respectant, en général le temps imparti de 20 minutes. Toutefois certains candidats dépassent encore la durée de 20 minutes car ils ne contrôlent pas le temps et d'autres n'utilisent pas les 20 minutes requises.

Les prestations sont hétérogènes en fonction des établissements d'origine. Les consignes de l'épreuve ne sont pas toujours respectées. Les lacunes concernent alors la présentation du contexte professionnel, des actions bancaires secondaires, ou encore l'approfondissement d'une mission (dite « principale »).

On peut regretter parfois le faible nombre d'actions présentées. Si l'action principale doit rester au cœur de la prestation, elle ne doit pas constituer la seule action présentée. Par ailleurs, la présentation du réseau bancaire et de l'agence doit rester brève afin que le jury puisse apprécier le travail effectué en agence par le candidat (ses actions bancaires). Le diagnostic externe proposé pourrait être mis en relation avec les actions menées. La situation des candidats en situation sur plateforme téléphonique limite parfois leur connaissance du métier de conseiller.

Certains candidats ont fait des efforts d'originalité appréciés par le jury.

Les outils de présentation orale (diaporama...) sont souvent de bonne qualité et sont utilisés de manière quasi-systématique.

Les candidats présentent un dossier au jury mais pour les candidats en formation initiale, le dossier n'est pas toujours présent car il est facultatif. Certains candidats en alternance apportent peu de supports pour étayer leurs actions bancaires (listing de phoning, argumentaire téléphonique, liste des objections et solutions, tableau de suivi des appels, graphiques de résultats ...) D'autres candidats ont fait l'effort d'en produire cette année.

Le choix du thème d'étude présenté par les candidats en formation continue n'est pas toujours judicieux et ne permet parfois pas un lien avec la pratique professionnelle ce qui conduit à une approche très théorique, sans illustrations ou observations en lien avec le terrain. Les prestations sont très hétérogènes : certains candidats ont bien préparé leur présentation : durée suffisante, supports de communication (diaporama, documents, exemples professionnels ...), et sont en mesure de faire le lien avec leur pratique professionnelle. D'autres en revanche, lisent leurs notes et n'utilisent pas le temps de présentation de 20 minutes. Pour ces candidats, le sujet est peu maîtrisé du fait d'une méconnaissance de l'environnement bancaire ou du métier de conseiller clientèle : la phase d'entretien est alors déstabilisante.

Certains candidats libres n'ont pas la connaissance suffisante du déroulement de l'épreuve. Ils restent trop théoriques dans leur présentation, ne respectent pas le temps imparti et utilisent peu de supports de présentation.

### **2<sup>ème</sup> partie de l'épreuve : l'entretien avec le jury**

Cet entretien d'une durée de 20 minutes permet d'approfondir avec le candidat la connaissance des actions présentées ou du thème et d'élargir l'échange à des thèmes d'actualité (par exemple sur le réseau bancaire). Les connaissances sont parfois insuffisantes. La plupart des candidats montrent leur dynamisme durant cet échange ou au contraire quelquefois leur manque de motivation. Certaines réponses prouvent parfois le manque de recul par rapport aux actions bancaires menées et le manque de curiosité des étudiants au niveau du travail en agence, lorsqu'ils se sont cantonnés à l'exécution des missions confiées.

– *Conseils aux candidats*

Il est recommandé aux candidats :

- D'apporter une montre afin de contrôler leur temps de présentation et de l'adapter si besoin
- De s'entraîner suffisamment pour la partie présentation afin de respecter le temps imparti
- D'apporter des documents étayant et prouvant leur démarche et leurs résultats : listing de phoning, argumentaire téléphonique, liste des objections et solutions, tableau de suivi des appels, graphiques de résultats ...
- D'indiquer la signification des sigles utilisés
- De prendre du recul par rapport aux situations professionnelles (leur intérêt, leurs objectifs, leurs résultats, le contexte économique ...)
- D'adopter un comportement professionnel (tenue vestimentaire et langage)
- De bien écouter les questions, de ne pas couper la parole aux membres du jury et de répondre de façon synthétique et argumentée.

## Épreuve de certification complémentaire « autorité des marchés financiers » (AMF)

Écrite, durée 3 heures, sous forme de QCM, 100 questions

- au moins 75% de réussite aux réponses de type A (« connaissances approfondies »)
- au moins 85% de réussite aux réponses de type C (« connaissances de base ») pour bénéficier d'une note > 10.

Examen : BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR (320)  
Spécialité : BANQUE OPT.A MARCHÉ PARTICULIER (31305)

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
A03 BESANCON						
EF2 CERTIF. PROF.	-	5	42	-	47	8.85
7131 CERTIF. PROF.	-	5	42	-	47	8.85
TOTAL	-	5	42	-	47	8.85
A07 DIJON						
EF2 CERTIF. PROF.	-	5	28	-	33	9.65
7131 CERTIF. PROF.	-	5	28	-	33	9.65
TOTAL	-	5	28	-	33	9.65
A12 NANCY-METZ						
EF2 CERTIF. PROF.	1	35	53	-	89	11.29
7131 CERTIF. PROF.	1	35	53	-	89	11.29
TOTAL	1	35	53	-	89	11.29
A15 STRASBOURG						
EF2 CERTIF. PROF.	-	2	24	-	26	8.96
7131 CERTIF. PROF.	-	2	24	-	26	8.96
TOTAL	-	2	24	-	26	8.96
A19 REIMS						
EF2 CERTIF. PROF.	1	15	47	-	63	10.06
7131 CERTIF. PROF.	1	15	47	-	63	10.06
TOTAL	1	15	47	-	63	10.06
TOTAL	2	62	194	-	258	10.10