

Brevet de Technicien Supérieur "Banque, conseiller de clientèle", session 2016 Rapport de synthèse

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

Première session avec un référentiel rénové et des modalités nouvelles d'évaluation

Quelques rappels de cette évolution du diplôme

► Refonte des unités constitutives :

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.

RÉSULTATS DÉFINITIFS

Etablissements publics et privés sous contrat

	présents	admis	%adm/pres
31310 BANQUE-CONSEIL.			
A03 BESANCON			
BANQUE, CONSEILLER DE CLIENTELE	56	52	92.9%
A07 DIJON			
BANQUE, CONSEILLER DE CLIENTELE	22	21	95.5%
A12 NANCY-METZ			
BANQUE, CONSEILLER DE CLIENTELE	47	46	97.9%
A19 REIMS			
BANQUE, CONSEILLER DE CLIENTELE	62	55	88.7%
TOTAL	187	174	93.1%
TOTAL	187	174	93.1%

CFPB

	présents	admis	%adm/pres
31310 BANQUE-CONSEIL.			
A03 BESANCON			
BANQUE, CONSEILLER DE CLIENTELE	4	4	100%
A07 DIJON			
BANQUE, CONSEILLER DE CLIENTELE	1	1	100%
A12 NANCY-METZ			
BANQUE, CONSEILLER DE CLIENTELE	8	8	100%
A15 STRASBOURG			
BANQUE, CONSEILLER DE CLIENTELE	3	2	66.7%
TOTAL	16	15	93.8%
TOTAL	16	15	93.8%

RÉSULTATS DES CINQ ACADEMIES

	présents	admis	%adm/prés
A03 BESANCON			
0250033N SECTEUR MONTELLIARD	1	-	0%
0250067M HUISSELETS AV DE TASSIGNY	15	13	86.7%
0251028G LYCEE SAINT JEAN BESANCON	18	17	94.4%
0251138V C.F.P.D.	4	4	100%
0251605J GRETA DE BESANCON	3	3	100%
0251711Z LYCEE CL.NIC. LEDCUX BESANCON	20	19	95.0%
A07 DIJON			
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	22	21	95.5%
0210028X ISOLES 21 SECTEUR DIJON	-	-	0%
0219013P CFA BANQUE DR BOURGOGNE	14	13	92.9%
0219213N CFPB DIJON	-	1	100%
0711921C ES METH. ET PROFES. MACON	7	3	42.9%
A12 NANCY-METZ			
0540034U LGT ERNEST BICHAT LUNEVILLE	31	31	100%
0540543F INDIVIDUELS NEUTRE ET MOSELLE	1	-	0%
0542287T C.F.A. DE LA BANQUE NANCY	31	31	100%
0546605P C.F.P.B. NANCY	8	8	100%
0546623G FORMATION INSTITUT LUTRES	4	1	25.0%
0549108Z GRETA LUNEVILLE	2	2	100%
0572728F C.F.A. ROBERT SCHUMAN METZ	13	12	92.3%
0573003E GRETA LORRAINE-NORD METZ	1	1	100%
A15 STRASBOURG			
0672735J ESTOLIA STRASBOURG	10	6	60.0%
0672879R CFA METIERS BANQUE	22	20	90.9%
0672897K C.F.P.B.	3	2	66.7%
0679995S ISOLES DU BAS-RHIN	3	1	33.3%
A19 REIMS			
0081258Y UFA MONGE	6	6	100%
0100013L AUTRES CANDIDATS - AJBB	1	1	100%
0100022V LYCEE CHRETIEN DE TROYES	14	11	78.6%
0100975F GRETA DE L'AUBE TROYES	10	10	100%
0102070Y UFA CHRETIEN DE TROYES	10	9	90.0%
0510015H AUTRES CANDIDATS - MARNE	1	-	0%
0511822D GRETA DE LA MARNE - REIMS	7	6	85.7%
0512233N UFA COLBERT	15	13	86.7%
TOTAL	299	265	88.6%

MOYENNES PAR DISCIPLINE

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
E1- CULT.GEN&EXPR						
3984 CULT.GEN&EXPR	6	157	108	-	271	10.36
E2-A LVE 1:ECRITE						
0002 ANGLAIS	6	141	115	-	262	10.07
0007 ESPAGNOL	-	6	5	-	11	10.00
E2-B LVE 1:ORALE						
0002 ANGLAIS	7	166	89	-	262	11.64
0007 ESPAGNOL	-	10	1	-	11	12.91
E3- GES.REL.CLIEN						
3389 GES.REL.CLIEN	11	273	22	-	306	13.53
E4-A ETUDE DE CAS						
0529 ETUDE DE CAS	7	258	38	-	303	12.46
E4-B ANAL.SIT.COM.						
7687 ANAL.SIT.COM.	10	234	57	-	301	12.76
E5- ENV.ECO.JUR.B						
7688 ENV.ECO.JUR.B	5	208	62	-	275	11.37
EF1 L.V.2						
0001 ALLEMAND	-	3	-	-	3	16.33
0002 ANGLAIS	-	3	-	-	3	14.67
0003 ARABE	-	1	-	-	3	19.67
0007 ESPAGNOL	1	13	4	-	18	12.59
0009 RUSSE	-	1	-	-	1	20.00
0010 PORTUGAIS	-	1	-	-	1	11.00
0031 ARMENIEN	-	1	-	-	1	15.00
0044 PERSAN	-	1	-	-	1	15.00
EF2 CERTIF. PROF.						
7131 CERTIF. PROF.	4	31	249	-	284	8.97
TOTAL	57	1510	750	-	2317	11.48

RAPPORTS PAR DISCIPLINE

CULTURE ET EXPRESSION EN LANGUE FRANÇAISE

Observations sur les prestations des candidats

- dans l'ensemble, la connaissance des principes des exercices progresse ;
- la maîtrise de l'expression personnelle demeure plus fragile cependant, faute de références culturelles.

Principaux conseils aux candidats

- penser à rédiger une copie soignée, lisible et aérée (une ligne sur deux si besoin), ce qui facilite le travail de correction ;
- les principes à mieux maîtriser dans l'exercice de synthèse :
 - la concision est la qualité première attendue, sans que cela nuise à la pertinence du propos ni à la qualité de l'argumentation ;
 - la synthèse, par nature, suppose non seulement la confrontation des thèses, mais la mise en perspective des arguments et même celle des modes argumentatifs ;
 - la reformulation des documents fonde l'exercice ; cela interdit la reprise à l'identique des textes ou la citation ;
 - de nombreuses organisations de synthèse ne relèvent pas d'un plan : celui-ci, qui comporte deux parties au moins, doit assurer une progression continue et explicite de la pensée.
- les principes à mieux maîtriser dans l'exercice d'expression personnelle :
 - une analyse du sujet qui mette en lumière la spécificité du sujet par rapport à la thématique nationale ;
 - la culture personnelle demeure très souvent absente des travaux.

LANGUES VIVANTES

ANGLAIS

I. Épreuve écrite

Compréhension écrite

L'article de presse qui portait sur les tatouages et piercings sur le lieu de travail a été plutôt bien compris et apprécié par l'ensemble des étudiants. Nous avons trouvé le barème relativement généreux (puisque'il permettait une notation jusqu'à 13 points sur 10) mais nous avons également remarqué que les informations les plus évidentes n'étaient pas relevées dans le corrigé et ne donnaient droit à aucun point ce qui nous a un peu déconcertées et a pénalisé la plupart des étudiants.

La moyenne générale se situe vers 6/10

Expression écrite

Les questions posées en anglais n'ont pas toujours été bien saisies. L'expression anglaise est très souvent incompréhensible. Les étudiants utilisent des tournures et des termes français sans aucun scrupule ce qui donne des phrases tout à fait confuses et incohérentes et rend la lecture peu aisée voire impossible. Dans 80% des copies même les structures grammaticales les plus simples ne sont pas maîtrisées... Il y a de sérieuses questions à se poser...

La moyenne générale se situe vers 4/10.

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

Le niveau est très hétérogène avec dans l'ensemble des étudiants assez peu à l'aise avec cette épreuve. La vidéo n'est pas toujours bien comprise et la deuxième partie de l'entretien qui porte sur leur expérience professionnelle n'est pas toujours bien préparée.

I. Epreuve écrite (11 copies corrigées)

Conformité des sujets d'écrit

Le sujet est commun à différentes filières de BTS Tertiaires ; dans le cas présent, ont composé sur ce sujet des candidats de BTS Banque et de BTS de Management des Unités Commerciales. Le LVA étant la seule obligatoire dans ces filières, il s'agit d'un sujet de LVA. Le thème d'actualité et le questionnement habituel sont conformes aux référentiels : la présentation du parcours professionnel d'un jeune entrepreneuse espagnole, ses choix, sa philosophie...

Présentation du niveau des candidats

Le niveau est modeste et dans l'ensemble hétérogène. La moyenne est de 10/20 avec 04,5/20 comme note la plus basse et 16/20 comme note la plus haute.

[Les résultats obtenus en MUC sont très proches].

Remarques sur les prestations des candidats et conseils

L'épreuve comportant deux parties de même valeur (10 points pour la compréhension / 10 points pour l'expression) met en évidence un niveau bien meilleur en compréhension (une seule copie présente le résultat inverse). Il est conseillé aux étudiants de ne négliger aucune partie !

- En compréhension :
 - faire une introduction très brève, pas plus de 2/3 lignes,
 - structurer le compte-rendu autour des idées essentielles,
 - conclure en ouvrant

Il est à noter que le nombre de mots indiqué n'est pas toujours respecté, ce qui entraîne une pénalisation dans la notation.

- En expression, dans les réponses en LV sont attendues des connaissances personnelles liées au monde économique ou à l'activité professionnelle abordée. Il est donc indispensable de maîtriser le vocabulaire spécifique. Il s'agissait cette année d'une citation à commenter et à illustrer par des exemples tirés de l'expérience professionnelle, ainsi que d'une question d'opinion permettant au candidat de faire des propositions.
 - Il est souhaitable de revoir les expressions et structures d'énonciations basiques, comme celles plus complexes permettant d'argumenter et de nuancer.
 - Dans le but d'enrichir et d'étendre son champ de compétence, il est bienvenu et plutôt aisé de consulter l'actualité et les références culturelles liées à la LV (pays de langue espagnole, sujets polémiques, etc.).

GESTION DE LA RELATION CLIENT

FORME CCF

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Total inscrit	Moyenne
008125SY UFA MONGE	-	6	-	6	14.42
3389 GES.REL.CLIEN	-	6	-	6	14.42
TOTAL	-	6	-	6	14.42
0100022V LYCEE CHRESTIEN DE TROYES	-	12	2	14	12.71
3389 GES.REL.CLIEN	-	12	2	14	12.71
TOTAL	-	12	2	14	12.71
0100975F GRETA DE L'AUBE TROYES	1	10	-	11	14.30
3389 GES.REL.CLIEN	1	10	-	11	14.30
TOTAL	1	10	-	11	14.30
010287SY UFA CHRESTIEN DE TROYES	-	10	-	10	13.20
3389 GES.REL.CLIEN	-	10	-	10	13.20
TOTAL	-	10	-	10	13.20
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	-	21	-	21	13.43
3389 GES.REL.CLIEN	-	21	-	21	13.43
TOTAL	-	21	-	21	13.43
0250067M HUISSELETS AV DE TASSIGNY	-	14	1	15	13.57
3389 GES.REL.CLIEN	-	14	1	15	13.57
TOTAL	-	14	1	15	13.57
0251028G LYCEE SAINT JEAN BESANCON	-	12	-	12	14.29
3389 GES.REL.CLIEN	-	12	-	12	14.29
TOTAL	-	12	-	12	14.29
0251605J GRETA DE BESANCON	-	3	-	3	13.33
3389 GES.REL.CLIEN	-	3	-	3	13.33
TOTAL	-	3	-	3	13.33
0251711Z LYCEE CL.NIC. LEDOUX BESANCON	-	20	-	20	13.73
3389 GES.REL.CLIEN	-	20	-	20	13.73
TOTAL	-	20	-	20	13.73
0511822D GRETA DE LA MARNE - REIMS	-	7	-	7	14.93
3389 GES.REL.CLIEN	-	7	-	7	14.93
TOTAL	-	7	-	7	14.93
051223SN UFA COLBERT	-	15	-	15	14.07
3389 GES.REL.CLIEN	-	15	-	15	14.07
TOTAL	-	15	-	15	14.07
0540034U LGT ERNEST BICHAT LUNEVILLE	-	30	1	31	13.27
3389 GES.REL.CLIEN	-	30	1	31	13.27
TOTAL	-	30	1	31	13.27
054910SZ GRETA LUNEVILLE	-	2	-	2	14.00
3389 GES.REL.CLIEN	-	2	-	2	14.00
TOTAL	-	2	-	2	14.00
0572728F C.F.A. ROBERT SCHUMAN METZ	-	13	-	13	13.85
3389 GES.REL.CLIEN	-	13	-	13	13.85
TOTAL	-	13	-	13	13.85
0573003E GRETA LORRAINE-NORD METZ	-	1	-	1	12.00
3389 GES.REL.CLIEN	-	1	-	1	12.00
TOTAL	-	1	-	1	12.00
TOTAL	1	176	4	181	13.66

FORME PONCTUELLE

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Total inscrit	Moyenne
A03 BESANCON					
3389 GES.REL.CLIEN	3	9	-	12	16.11
A07 DIJON					
3389 GES.REL.CLIEN	2	17	6	25	13.22
A12 NANCY-METZ					
3389 GES.REL.CLIEN	2	38	5	45	13.23
A15 STRASBOURG					
3389 GES.REL.CLIEN	3	31	6	40	13.09
A19 REIMS					
3389 GES.REL.CLIEN	-	1	1	2	8.00
TOTAL	10	96	18	124	13.32

ORGANISATION / PRÉPARATION

- **Conformité des dossiers** : réalisé dans chaque centre.
- **Changements de paramètres** : réalisé dans chaque centre.

NIVEAU DES CANDIDATS

- Niveau hétérogène.
- Qualité des prestations souvent fonction de l'origine du candidat, mais l'ensemble reste honorable.
- On peut toutefois se demander si tous les centres de formation sont suffisamment informés du fonctionnement et des exigences de l'épreuve ?

DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Les candidats ont souvent mal géré leur temps : entretien trop long ou au contraire beaucoup trop court.

Répartitions du temps :

- 25 min de négociation : bien
- 5 min d'entretien : un peu court
- 15 min sur les fiches accueil : un peu long

Peut être peut-on prévoir 10 min pour les deux dernières phases ?

Concernant les fiches 1 et 2 : un problème a été mis en évidence concernant les apprentis en plateforme téléphonique ou back office qui ont inventé des situations sans les avoir vécues.

Certains candidats méconnaissaient le déroulement de l'épreuve.

ETUDE DE CAS : DEVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTION COMMERCIALE

Observations sur le sujet et le corrigé

- un sujet relativement complet couvrant l'ensemble des grands thèmes du référentiel : l'analyse de portefeuille, l'entrée en relation et les placements, l'épargne bancaire et l'étude d'un projet immobilier
- un sujet jugé dans l'ensemble relativement long au point qu'un nombre non négligeable de candidats n'ont pu répondre aux dernières questions du dossier D
- les questions techniques nécessitant raisonnements et calculs étaient 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 assez élevée constatée à l'issue des corrections : environ 12.3 de moyenne observée
- le corrigé était détaillé et proposait pour certaines questions une notation très large ce qui explique aussi pour une part les résultats constatés
- le sujet et les barèmes adoptés n'ont pas permis de valoriser les meilleurs candidats ; le nombre de notes très inférieure à 10 est très faible.

Observations sur la qualité des copies

- une moyenne élevée (voir remarque précédente)
- le dossier A concernant l'analyse de portefeuille et qui nécessitait plus de qualités de synthèse a visiblement posé plus de problèmes aux candidats
- certaines questions sur l'épargne bancaire (dossier C) et notamment sur le PEL ont été apparemment jugées comme redondantes par les candidats au vu des réponses fournies
- 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

Conseils aux candidats

- bien respecter les consignes et notamment fournir l'ensemble des justifications attendues ainsi que le détail des calculs effectués ; se contenter de répondre aux seules questions posées ; éviter la tentation de la paraphrase
- travailler sur la qualité de la présentation et prendre le temps de se relire pour corriger les fautes de syntaxe et d'orthographe
- utiliser de préférence un vocabulaire professionnel

ANALYSE DE SITUATION COMMERCIALE

FORME DU LIVRET DE COMPETENCES

- **Présentation hétérogène des dossiers** : feuilles libres, simplement agrafées, rassemblées dans un classeur, dans une chemise, etc...
- **Format des fiches** : le format 2 pages A4 n'est pas toujours respecté.
Il ne faut pas non plus utiliser une police de caractère minuscule pour faire tenir le texte sur une page. Aucune annexe ne doit être présente dans le livret.
- **Authentification des fiches** : Les membres des jurys s'étonnent que des fiches d'activités réalisées en agence soient signées de l'établissement de formation. La logique devrait être la validation par le tuteur en stage pour les activités réalisées en agence.
- *Il pourrait être utile de donner un titre aux fiches présentées* : « traitement des opportunités de contact », « action phoning PEL », « les risques à l'ouverture de compte », « analyse du portefeuille grand public de l'agence de ... ».
- Le contenu de la fiche doit être suffisamment descriptif de l'action menée. Certaines fiches ont un contenu très lapidaire, « passe-partout » et donc pas de véritable contenu
- Le choix de la mission doit être en adéquation avec le thème de la fiche. (Ex : un candidat a présenté un cas de gestion des risques en fiche 9 ; un autre a présenté une action de phoning ciblée en fiche 8).
- La description d'un entretien client ne saurait constituer le contenu d'une fiche 9 (il s'agit plutôt d'une fiche de négociation 3 à 7).

SUR LA FORME DE LA PRESTATION ORALE DU CANDIDAT

- Beaucoup d'élèves ont déclaré ne pas avoir été informés qu'ils pouvaient utiliser un diaporama et tous les supports de leur choix. *Il est effectivement vivement recommandé de venir avec des annexes (documents utilisés en stage, copies d'écrans... anonymés bien entendu, tableaux de bord etc.) et un support d'oral afin de rendre la présentation plus dynamique.*
- La gestion du temps est souvent aléatoire : moins de 4 min à plus de 10 min. Le jury doit parfois interrompre le candidat. La plupart des élèves ne regardent absolument pas leur montre. Une présentation très courte est forcément pénalisante.

SUR LE FOND

- Attention à passer *la plus grande partie du temps de la présentation sur la mission présentée* et non sur la présentation de l'agence : quelques candidats ont passé 8 min sur la présentation du réseau et de l'agence... et 2 min seulement en conclusion sur la fiche. Beaucoup d'étudiants présentent un organigramme de l'agence et un diagramme SWOT de pure forme, sans aucun lien avec le contenu de leur fiche.
- Globalement, le travail de contextualisation est insuffisant : *Il est nécessaire de montrer précisément le cadre dans lequel s'est déroulée la mission.*
- **La fiche 8** (analyse de portefeuille) ne correspond pas à un simple constat chiffré, mais suppose aussi une analyse de ces chiffres. Ce qui justifie les actions préconisées pour remédier aux difficultés relevées.
- Il faut remarquer que cette fiche n°8 pose souvent problème : les étudiants ont de réelles difficultés à obtenir des informations pertinentes en agence pour réaliser l'analyse.
- *De manière générale, les candidats doivent s'assurer qu'ils maîtrisent les sujets qu'ils traitent dans leurs fiches* trop d'élèves disent avoir vendu des PEL par exemple sans même en connaître les arguments de vente ou simplement le taux.
- *Enfin, les 10 mim d'exposé doivent être conclues* ; l'étudiant montre l'intérêt de la mission qu'il a réalisée pour la relation commerciale (banque/client) et pour lui-même.
- **Les fiches simulées** posent parfois problème quand le candidat omet de signaler qu'il s'agit d'une simulation. Même constat pour les candidats qui se sont appuyés sur un exercice vu en cours pour la fiche 8.

On constate une certaine dérive sur la définition d'une situation simulée : une situation peut être simulée en formation et présentée à l'examen, mais **cela suppose que le candidat a réalisé les tâches nécessaires** : ciblage, rédaction d'un script d'appel téléphonique, simulation d'appels etc... (fiche 9), calcul de pourcentage et de tendances, réalisation de graphes et des tableaux de synthèse, recherche sur la zone de chalandise etc (fiche 8).

Certains candidats qui ont réalisé des actions en agence ont cependant présenté des fiches 8 et 9 simulées pensant le lien obligatoire entre analyse (fiche 8) et action (fiche 9) : **on rappelle qu'il n'est absolument pas obligatoire que la fiche 9 découle directement de la fiche 8.**

Les fiches ne peuvent reposer uniquement sur la théorie : il ne s'agit pas d'un cours de techniques bancaires. L'objet de la fiche est bien d'établir un lien entre les concepts et la réalité du terrain. Il est donc *bon de s'appuyer sur des cas concrets*.

Il faut conseiller aux candidats qui ne sont pas en agence (mais en plateforme téléphonique), de demander à une ou deux semaines en agence : cela leur permettra d'être confrontés à des situations de type fiches 8/9/10. Mais en revanche certains ont fait le choix de présenter des activités qui n'ont rien à voir avec leur quotidien ce qui les met en situation de fragilité.

CONVERSATION AVEC LE JURY

La plupart des jurys ont étendu les questions aux deux autres fiches de DSAC du livret.

Les 20 min de questions sont déterminantes pour la notation : c'est à ce moment que le candidat montre qu'il maîtrise son sujet, qu'il comprend les enjeux et qu'il justifie ses choix.

Le jury est attentif au vocabulaire utilisé : précis et professionnel.

EVALUATION

La grille de notation est bien adaptée, elle permet de se rendre compte de l'importance plus grande donnée au questionnement.

L'échelle des notes est grande (6 à 20).

Certains candidats sont en décalage avec les attentes de l'épreuve, par conséquent il est difficile d'évaluer le candidat.

ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET ORGANISATIONNEL DE L'ACTIVITE BANCAIRE

Note la plus haute = 18,5 (une copie)

Note la plus basse = 03.5 (une copie)

Les constats

De manière générale

- Sujet sans surprise et bien en lien avec le référentiel.
- Sujet très accessible, il aborde des notions du référentiel.
- Trop de paraphrases des annexes.
- Des copies souvent soignées.
- Une orthographe toujours problématique.

Sur les méthodologies

Les correcteurs ont constaté

- que la méthodologie de résolution du cas pratique était de mieux en mieux maîtrisée mais qu'il restait toujours des candidats qui ne la connaissaient pas du tout.
- que la méthodologie de la note structurée n'était pas suffisamment acquise.

Question 1 : « Expliquer quelles sont les obligations générales du banquier vis-à-vis du client lors de la mise en place d'un crédit. »

Constat : De nombreux candidats ont exposé l'aspect technique des obligations (contenu de l'information du client) vu en DSAC au lieu de l'aspect juridique.

Question 2 : « Préciser la nature des risques rencontrés par la banque lors de l'octroi d'un crédit. »

Constat : Le risque de non-remboursement est évoqué par un très grand nombre de candidats. Le risque de taux et le risque opérationnel sont peu cités.

Question 3 : « Indiquer quels sont les moyens de limiter ces risques pour une banque. »

Constat : L'analyse de la solvabilité et les garanties sont trouvées dans de nombreuses copies.

Question 4 : « Étudier succinctement la place du crédit dans le financement de l'économie. »

Constat : Question qui n'a pas été comprise.

Les candidats ont exposé la place du crédit dans l'économie en donnant, ici, la réponse attendue à la question 5, c'est-à-dire les effets du crédit sur le développement économique.

Le financement direct a été cité très rarement et l'évolution des types de financement peu évoquée.

Question 5 : « Expliquer en quoi la politique monétaire de la BCE, présentée dans l'annexe 1, peut être jugée favorable au développement économique. »

Constat : Points perdus par les candidats qui avaient répondu correctement, mais par erreur, à cette question dans la question précédente, car ils n'ont pas remis ici la réponse attendue.

Question 6 : « Citer les instruments de la politique monétaire utilisés par la BCE. »

Constat : Les taux directeurs -présents dans les annexes- ont été systématiquement donnés mais les autres peu, hormis dans les bonnes copies.

Question 7 : « À partir de l'annexe 2, préciser l'évolution de la réglementation prudentielle depuis 2008. »

Constat : Recopie des annexes pour une trop grande majorité de candidats.

Question 8 : CAS PRATIQUE « Présenter le problème juridique posé dans la situation ci-dessus, les règles de droit applicables et la solution que vous pourrez apporter à votre client. »

Constat sur le contenu :

- Problématique de la preuve souvent trouvée mais formulée d'une manière incomplète (oubli de préciser la situation / vol de CB avec utilisation du code confidentiel).
- Seulement deux règles de droit exposées par les candidats : celles uniquement trouvées dans les annexes (l'article L132-2 du Comofi et la jurisprudence).
- Certains candidats ont ajouté le principe de la charge de la preuve (c'est au demandeur de prouver)
- Mais ni les moyens de preuve, ni les exceptions, ni les obligations de moyen ou de résultat n'ont été évoqués (ou que très rarement).
- Dans la solution, la procédure enseignée en DSAC a été souvent trouvée (dépôt de plainte...). Ce qui est surprenant, c'est que bon nombre de candidats n'ont pas su utiliser à bon escient l'article L132-2 du Comofi pourtant exposé correctement dans leurs règles de droit (= c'est à la banque de prouver) puisqu'ils ont affirmé que c'était au client d'apporter la preuve.

Constat sur la forme : En général, elle est bien respectée dans les deux tiers des copies.

A remarquer cependant une absence totale de forme dans une très petite proportion de copies.

Question 9 : « Préciser les notions de banque en ligne et de banque multicanale. »

Constat : Définition de la Banque en ligne : confusion, faite très souvent, avec la notion de service « internet » que les banques mettent à disposition de leurs clients pour qu'ils consultent leurs soldes de comptes. Définition de la Banque multicanale sue.

Question 10 : « Identifier les segments de clientèle les plus sensibles à la banque en ligne. »

Constat : segments Jeunes, génération Y et clientèle connectée souvent cités.

Question 11 : « ... note structurée et argumentée dans laquelle vous présenterez, d'une part, l'impact du numérique sur les pratiques des clients et leurs attentes vis-à-vis de la banque et, d'autre part, l'adaptation des banques à ces nouvelles tendances. »

Constat sur la méthodologie de la note structurée : elle n'est pas suffisamment acquise.

- Manque de rigueur dans la structure => Par exemple, dans la 1ère partie, on ne retrouve pas systématiquement les deux sous-parties (A & B) pourtant données dans le sujet. La forme administrative avec les termes « émetteur » et « destinataire » a été trouvée dans plusieurs copies.

Constat sur le contenu

- Pratiquement toutes les réponses étaient données dans les annexes.
- Conséquences : 10 sur les 12 attribués et des paraphrases trop fréquentes.
- Les connaissances sur l'évolution du métier de conseiller de clientèle qui étaient attendues dans la 2ème partie (B) ont été peu trouvées.

Conclusion générale des corrections de l'épreuve d'EEJOAB

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

- L'acquisition des connaissances de BASE (définitions...) sans omettre celles vues en 1^{ère} année.
- Leur restitution afin d'enrichir leur réflexion et leur vocabulaire.
- La méthodologie du cas pratique afin de préparer tous les candidats de la même façon :
 1. Problème juridique exprimé sous forme interrogative et de façon générale.
 2. Règles de droit expliquées : au moins quatre dans la mesure du possible.
 3. Solution reprenant les faits et les règles de droit.
- L'analyse des documents fournis :

Les correcteurs 2016 rajoutent d'autres conseils concernant **la méthodologie de la note structurée** :

- Exiger des candidats les trois éléments qui composent une note structurée :
 1. Une introduction complète (accroche, définitions des notions abordées, problématique et annonce du plan).
 2. Le corps de la note qui comprend deux parties bien identifiées avec deux sous-parties chacune (Titres et sous-titres souhaitables pour faciliter la correction).

Il faut bien respecter les exigences de l'énoncé en termes de parties et de sous-parties pour éviter les plans fantaisistes qui peuvent aboutir à un hors-sujet. Une phrase de transition entre chaque partie est appréciée.
 3. Une conclusion qui reprend les éléments-clés exposés dans le corps de la note et qui se termine par une phrase d'ouverture sur l'avenir éventuellement.
- Préciser que la forme administrative de la note structurée n'a pas lieu d'être en EEJO.

ÉPREUVE DE CERTIFICATION COMPLÉMENTAIRE « AUTORITE DES MARCHES 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.

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
A03 BESANCON						
EF2 CERTIF. PROF.						
7131 CERTIF. PROF.	1	5	51	-	57	8.82
TOTAL	1	5	51	-	57	8.82
A07 DIJON						
EF2 CERTIF. PROF.						
7131 CERTIF. PROF.	1	4	40	-	45	9.03
TOTAL	1	4	40	-	45	9.03
A12 NANCY-METZ						
EF2 CERTIF. PROF.						
7131 CERTIF. PROF.	-	12	71	-	83	9.30
TOTAL	-	12	71	-	83	9.30
A15 STRASBOURG						
EF2 CERTIF. PROF.						
7131 CERTIF. PROF.	1	2	32	-	35	8.65
TOTAL	1	2	32	-	35	8.65
A19 REIMS						
EF2 CERTIF. PROF.						
7131 CERTIF. PROF.	1	8	55	-	64	8.81
TOTAL	1	8	55	-	64	8.81
TOTAL	4	31	249	-	284	8.97

SOIT 11% DE REUSSITE A CETTE CERTIFICATION...