

Brevet de Technicien Supérieur "Banque" options A et B Session 2013

Rapport de synthèse

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

LES RÉSULTATS DÉFINITIFS, TOUS PUBLICS

326 admis sur 376 présents, soit **86,7% de reçus**

RÉSULTATS PAR ÉTABLISSEMENTS DES CINQ ACADEMIES

	pres	admis	% adm/pres
BANQUE OPT.A MARCHÉ PARTICULIER			
008125SY UFA MONGE	8	6	75.0%
0100022V LYCEE C. DE TROYES TROYES	16	16	100%
010287SY UFA CHRESTIEN DE TROYES	17	16	94.1%
0210017E LGT MONTCHAPET DIJON	20	19	95.0%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	2	2	100%
021901SP CFA BANQUE DE BOURGOGNE	12	11	91.7%
021921SN CFPB DIJON	14	13	92.9%
025002SE SECTEUR DE BESANCON	1	-	0%
025003SN SECTEUR MONTBELLIARD	1	1	100%
025004SX SECTEUR PONTARLIER MORTEAU	1	1	100%
0250067M HUISSELETS AV DE TASSIGNY	18	11	61.1%
0251028G LYCEE SAINT JEAN BESANCON	23	22	95.7%
025102SZ ENS.DIST. BESANCON	1	-	0%
025113SV C.F.P.B	1	1	100%
0251711Z LYCEE CL.NIC. LEDOUX BESANCON	23	21	91.3%
051001SH ISOLES MARNE	2	1	50.0%
0511822D GRETA DE REIMS	15	13	86.7%
051223SN UFA COLBERT	9	8	88.9%
0540034U LGT ERNEST BICHAT LUNEVILLE	24	24	100%
054054SF INDIVIDUELS MEURTHE ET MOSELLE	5	4	80.0%
0542287T C.F.A. DE LA BANQUE NANCY	55	52	94.6%
0542460F SUP'FORMATION NANCY	10	6	60.0%
054860SP C.F.P.B. NANCY	15	14	93.3%
054862SG FORMATION INSTITUT LUDRES	9	3	33.3%
0572728F C.F.A. ROBERT SCHUMAN METZ	22	21	95.5%
0672735J ESTUDIA, ECOLE SUPERIEURE DE	16	9	56.3%
0672879R CFA METIERS BANQUE	19	18	94.7%
0672897K C.F.P.B.	10	9	90.0%
067777SL CFD PRIVE 67	1	-	0%
067999SS ISOLES DU BAS-RHIN	3	3	100%
068888SX CNED 68	1	-	0%
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	1	-	0%
090122SR ENS.DIST.BELFORT	1	1	100%
TOTAL	376	326	86.7%
BANQUE OPT.B MARCHÉ PROFESSIONNEL			
008001SV ISOLES ARDENNES	1	1	100%
021921SN CFPB DIJON	6	6	100%
025113SV C.F.P.B	9	7	77.8%
051002SS CFPB REIMS	7	5	71.4%
054860SP C.F.P.B. NANCY	7	5	71.4%
0672897K C.F.P.B.	8	7	87.5%
TOTAL	38	31	81.6%
TOTAL	414	357	86.2%

LES RÉSULTATS PAR ÉPREUVE DE L'INTER-ACADEMIQUE

OPTION A

Nombre total d'inscrits	
SCOLAIRES :	
LYCEES PUBLICS	101
LYCEES PRIVES SOUS CONTRAT	-
HORS CONTRAT	35
FORMATION CONTINUE : (Tous contrats de qualification, GRETA et hors contrat)	66
APPRENTISSAGE : (Tous contrats, CFA publics, et autres)	155
DIVERS : (CNED, candidats libres, ex-scolaires)	19
NOMBRE DE PRESENTS	376
NOMBRE DE RECUS	326
% de RECUS (RECUS/PRESENTS)	86.7 %
RESULTATS PAR EPREUVE (MOYENNES ACADEMIQUES)	
E1 - FRANÇAIS	10.00
E2 - LVI	12.49
E31 – ECONOMIE GENERALE – ECONOMIE D'ENTREPRISE	10.16
E32 – ECONOMIE MONETAIRE ET BANCAIRE – DROIT GENERAL ET BANCAIRE	11.19
E4 A – GESTION DE LA CLIENTELE ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE (ORAL)	12.63
E4 B – GESTION DE LA CLIENTELE ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE (ECRIT)	11.83
E5 – TECHNIQUES BANCAIRES	13.68
E6 – CONDUITE ET PRESENTATION D'ACTIVITES PROFESSIONNELLES	12.56
Certification professionnelle AMF	
Taux global de réussite du regroupement (en %)	15.79 %
Taux de réussite pour les candidats lycées publics et privés sous contrat	5.55 %
Taux de réussite pour les candidats CFPB (apprentissage, formation continue)	23.91 %
Taux de réussite pour les autres candidats (enseignement libre, privé, à distance)	-

OPTION B

NOMBRE TOTAL D'INSCRITS	
SCOLAIRES :	
- LYCEES PUBLICS	-
- LYCEES PRIVES SOUS CONTRAT	-
HORS CONTRAT	37
FORMATION CONTINUE : (Tous contrats de qualification, GRETA et hors contrat)	-
APPRENTISSAGE : (Tous contrats, CFA publics, et autres)	-
DIVERS : (CNED, candidats libres, ex-scolaires)	1
NOMBRE DE PRESENTS	38
NOMBRE DE RECUS	31
% de RECUS (RECUS/PRESENTS)	81.6 %
RESULTATS PAR EPREUVE (MOYENNES ACADEMIQUES)	
E1 - FRANÇAIS	8.00
E2 - LVI	13.08
E31 – ECONOMIE GENERALE – ECONOMIE D'ENTREPRISE	8.63
E32 – ECONOMIE MONETAIRE ET BANCAIRE – DROIT GENERAL ET BANCAIRE	10.39
E4 A – GESTION DE LA CLIENTELE ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE (ORAL)	13.54
E4 B – GESTION DE LA CLIENTELE ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE (ECRIT)	10.75
E5 – TECHNIQUES BANCAIRES	12.03
E6 – CONDUITE ET PRESENTATION D'ACTIVITES PROFESSIONNELLES	12.24
Certification professionnelle AMF	
Taux global de réussite du regroupement (en %)	-
Taux de réussite pour les candidats lycées publics et privés sous contrat	-
Taux de réussite pour les candidats CFPB (apprentissage, formation continue)	-
Taux de réussite pour les autres candidats (enseignement libre, privé, à distance)	-

LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

CULTURE ET EXPRESSION EN LANGUE FRANÇAISE

L'épreuve de culture générale de BTS session 2013 a comporté l'étude de quatre documents : trois essais contemporains et un texte littéraire de Mme de Sévigné.

1. l'avis des professeurs sur le sujet

- l'absence de documents iconographiques, encore une fois, est dommageable.
- le sujet comporte des textes faciles voire trop faciles, il conduit les candidats à la banalité. Ceux-ci se cantonnent à un plan qui ne rend pas véritablement compte du sujet abordé. On rencontre d'ailleurs beaucoup de plans < avantages inconvénients >.
- le document de Mme de Sévigné est sous exploité. Les étudiants l'isolent ou le déforment et ne parviennent pas à le confronter avec les autres textes.

2. les compétences maîtrisées

- tous les professeurs s'accordent à constater que l'expression est globalement cohérente avec une syntaxe et une orthographe plutôt correctes. On relèvera 10 % d'exception avec une tendance à la non rédaction (phrase nominale...)
- une analyse pertinente des textes est soulignée
- des efforts sont fournis dans la confrontation des documents

3. les compétences non maîtrisées

- synthèse : elle n'est pas assez synthétique, les étudiants ont tendance à bavarder autour des textes. Ils ont des difficultés à établir un plan cohérent et à prendre en compte le texte littéraire. La grosse difficulté est la problématisation. L'introduction est encore trop longue et s'étend inutilement sur deux pages voulant rendre compte du sens des textes.
- écriture personnelle : on est en droit de se demander ce que les élèves ont étudié dans nos cours quand on voit le peu de références extérieures au corpus ! D'autre part, l'analyse des références est à affiner car elles sont souvent citées gratuitement et peu approfondies.

4. les suggestions pour l'an prochain

- un document iconographique, de grâce !!
- un sujet d'écriture qui n'amène pas les candidats à reprendre le plan et les idées de la synthèse. Il doit s'écarter suffisamment de la problématique de la synthèse pour permettre aux étudiants de témoigner de leurs qualités propres.

LANGUES : ÉPREUVES ECRITES

ANGLAIS

1. Remarques sur le sujet

- Support : Article parfaitement équilibré pour tester la compréhension et l'esprit de synthèse.
- Sujets d'expression : Question b) : l'ensemble des professeurs note une possible difficulté pour trouver des idées pertinentes en nombre suffisant / plusieurs interprétations possibles et plusieurs hors sujets relevés lors de la correction.

2. Remarques sur le corrigé / barème

- **Partie compte-rendu en français :**

Thème (idée n°1) : il nous paraît indispensable d'évoquer la relation client/entreprise et le fait qu'elle devienne de plus en plus rare/dépersonnalisée/difficile.

D'un point de vue général, le corrigé est très satisfaisant et suffisamment développé.

- **Partie expression écrite :**

Corrigé jugé un peu succinct par certains professeurs.

3. Niveau des copies :

- **Impressions d'ensemble**

Niveau très hétérogène : de très bonnes et de très faibles copies (notes : de 0.5 à 20).

Dans les copies les moins pertinentes, la principale difficulté relevée est la pauvreté de l'expression, de la maîtrise de la grammaire et du vocabulaire de la langue maternelle, ce qui ne favorise pas la qualité de l'expression en LV1, nous notons de nombreux segments incompréhensibles (ex : « N'importe qui recherche un nombre de téléphone en dehors de la chance », « Quora n'est pas la seule société technologique sociale, leur présence est une attitude antisociale », « Twitter, sur le téléphone, se tient après pour promouvoir le web où les adresses mail sont troisième »).

Un problème récurrent, notamment chez les bonnes copies, concerne le non respect du nombre de mots. Il semble que de nombreux étudiants n'ont pas eu le temps de traiter l'expression (1 sujet traité sur les 2 ou sujet 2 peu développé)

- Moyenne : 9.9
- Note la plus basse : 0.5
- Note la plus haute : 20

- **Conseils aux candidats**

Aucun élément permettant de vous identifier ne doit être mentionné (ex : ma famille habite dans telle ville / J'ai fait mon stage dans telle ville, dans telle agence).

Le nombre de mots doit être respecté (et indiqué, de manière juste), cette contrainte fait partie de l'exercice évalué.

Ne négligez pas la correction de la langue dans le compte-rendu. Une maîtrise de la syntaxe approximative peut entraîner des contresens, même si vous avez compris l'idée contenue dans le texte source.

Pour l'expression écrite en anglais, il faut faire attention à bien cerner le sujet (ex : « in your line of business » n'implique pas le même développement que « in general / you, as a person »)

ÉPREUVES ORALES

1. Remarques sur les prestations et les notes

Comme pour les écrits, rare sont les candidats de niveau moyen, soit leurs prestations sont de très bonne qualité, soit ils parlent beaucoup en français/ne comprennent pas les questions ni le document, et il est alors difficile de maintenir la conversation pendant 20 minutes.

Les examinateurs ont relevé peu de choses à développer sur certains des documents et il a été difficile même pour les candidats d'un bon niveau d'en parler pendant 5 minutes.

Dans l'ensemble, les candidats semblent bien préparés à l'épreuve orale.

Les notes s'échelonnent de 05 à 20.

• **Conseils aux candidats**

Ne vous précipitez pas, prenez le temps de bien étudier et présenter le document et le problème soulevé (donnez des exemples, élargissez à votre expérience en agence...)

Certains candidats commencent par se présenter, cela semble les mettre à l'aise et leur permet d'évoquer leur expérience professionnelle en rapport avec le sujet du document support. Cette démarche est appréciée par les examinateurs.

ESPAGNOL

Seuls deux candidats ont fait le choix de passer les épreuves facultatives. Ils n'ont donc passé qu'une épreuve orale.

Comme les années passées, les interrogations ont eu lieu à Dijon (Lycée Le Castel)

Type d'épreuve	Nombre de candidats	Moyenne des candidats	Note la plus élevée	Note la plus basse
obligatoire	0			
facultative	2	18,5	20	17

Conformité des documents d'oral

4 sujets écrits et 5 vidéos.

Les thèmes des sujets étaient conformes au référentiel ainsi que la durée des supports (chacun faisait moins de 3 minutes) même s'il y avait des inégalités dans la durée de 1 mn 21 à 2mn 55.

L'examineur a fait le choix de faire passer les deux candidats sur un des textes proposés.

Prestation et niveau des candidats

Les deux candidats n'ont pu bénéficier d'un enseignement de l'espagnol lors de leur formation et n'avaient plus suivi cet enseignement depuis le baccalauréat.

Néanmoins, ils ont fait l'effort de préparer l'examen et leur prestation a été d'un très bon niveau tant du point de vue de la compréhension du document que de l'expression. L'examineur a particulièrement apprécié l'étendue du vocabulaire de ces candidats et leur maîtrise d'un lexique en lien avec leur domaine professionnel.

Par ailleurs, ces candidats ont fait preuve de vivacité et de répondant et ont su prendre leur part lors de l'échange. Ce sont de bons communicants.

Durant la phase de discussion avec l'examineur, le vécu professionnel a été bien exploité.

Conseils

Avoir une bonne maîtrise du lexique de base mais également du lexique en lien avec le monde professionnel.

Faire preuve de pugnacité et prendre sa part lors de l'échange et ne pas se contenter d'attendre des questions.

ÉCONOMIE GÉNÉRALE ET D'ENTREPRISE

1. La conformité du sujet à l'examen

- Sur le fond

Les correcteurs notent que le sujet proposé aux candidats est bien conforme au référentiel du diplôme. A première vue, le sujet semble abordable et tout particulièrement le développement structuré qui ne présente aucune difficulté de synthèse.

Le sujet 2013 comprenait 2 parties principales :

Partie 1 : une analyse documentaire portant sur le thème de la consommation :

- *l'analyse des principales évolutions de la consommation depuis 15 ans ;*
- *l'identification des évolutions des dépenses en logement pour chaque catégorie de ménages (en fonction du statut d'occupation et du niveau de vie)*
- *l'analyse de ces évolutions à l'aide de mécanismes économiques*
- *l'identification des conséquences économiques et sociales pour les principaux acteurs de l'économie*

Partie 2 : un développement structuré en relation avec le cours d'Economie d'entreprise :

« *Quels sont les enjeux pour une entreprise d'une stratégie d'internationalisation ?* »

Points du référentiel :

4-3 les choix stratégiques

- *La stratégie d'internationalisation (intérêts et limites)*

- Sur la forme

La formulation de certaines questions a vraisemblablement gêné un grand nombre de candidats. Les correcteurs ont noté certaines confusions et des incompréhensions dans les réponses apportées et bien souvent des copies sont hors-sujet. Par rapport à la session 2012, le jury observe une amélioration sensible des résultats sur la partie relative au développement structuré.

En revanche, il constate une baisse des points relatifs à la première partie de l'épreuve.

- Les annexes fournies

4 annexes dont 2 tableaux statistiques (INSEE.fr)

L'annexe 2 qui illustre l'évolution du taux d'effort médian des ménages selon statut d'occupation et le niveau de vie présentait une certaine difficulté de compréhension conduisant les candidats à une confusion entre médian et moyen. De ce fait beaucoup de candidats se sont contentés de relever certains chiffres dans ce document, sans structuration logique et cohérente.

Le développement structuré n'a soulevé aucune difficulté particulière. Seuls quelques candidats se sont écartés du sujet en dépassant le cadre de la stratégie d'internationalisation pour développer les autres stratégies envisageables pour une entreprise (diversification, différenciation, ...).

2. La prestation des candidats

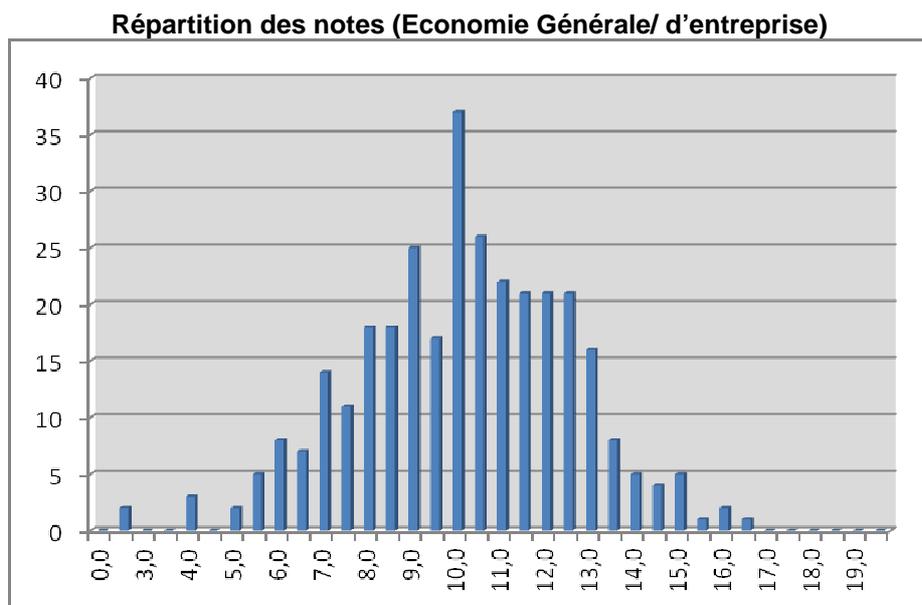
La moyenne obtenue est de 10.1 (sur 320 copies). Quelques éléments statistiques :

- **Notes inférieures à 10 : 40,63%**
- **Notes égales à 10 : 11,56%**
- **Notes supérieures à 10 : 47,81%**

Ainsi, près de 60 % des candidats ont une note égale ou supérieure à 10.

26 candidats sur 320 ont une note au-dessus de 13.

Les notes s'échelonnent de 2.5 à 16,5 :



- Commentaires sur la forme

Si la majorité des copies est conforme aux attentes de l'épreuve, les correcteurs déplorent encore dans certains cas des défaillances en matière d'orthographe et de syntaxe, un manque de soin apporté dans la présentation des réponses (ratures, style télégraphique, écriture illisible...) et enfin une certaine « pauvreté » dans les exemples fournis.

Les meilleures copies traduisent :

- Une bonne compréhension de l'épreuve (méthodologie acquise du développement structuré)
- Une maîtrise des concepts de base ;
- Une bonne appropriation des connaissances ;
- Une veille régulière en matière d'actualité économique ;
- Des qualités d'analyse et de synthèse ;
- Une bonne présentation (clarté, orthographe, syntaxe...).

3. Conseils donnés aux candidats

La réussite à cette épreuve passe par la maîtrise des savoirs liés et par une démarche permanente de Veille. À ce titre, le jury ne peut qu'encourager les candidats à pratiquer régulièrement la lecture de la presse économique.

Le jury invite également les candidats à :

- Travailler sur la compréhension des consignes : connaître le **lexique des consignes**, les « **verbes déclencheurs** » (comparer, citer, analyser, décrire, justifier, interpréter, etc...) afin d'éviter le hors sujet.
- S'approprier les savoirs théoriques nécessaires afin de proposer des réponses argumentées, illustrées en rapport avec les questions posées ;
- prévoir un temps de relecture de leur copie, et à veiller à la lisibilité de leurs écrits ;
- Soigner la présentation des réponses (soulignement, structurer les réponses en paragraphes).

ÉCONOMIE MONÉTAIRE ET BANCAIRE

CONFORMITÉ DU SUJET À L'EXAMEN

Le sujet est conforme au référentiel. Il comprend 2 grandes parties : une partie juridique notée sur 45 points, et une partie économique notée sur 15 points.

Droit général et bancaire :

Le sujet porte à la fois sur le marché des particuliers et sur celui des professionnels.

La partie juridique est composée de 3 dossiers :

- Le premier comprend un arrêt de la Cour de cassation traitant de la responsabilité du banquier dans le cadre d'un contrat de location de coffre-fort et. L'arrêt ne pose aucune difficulté. Il est suivi de questions de cours en lien avec la décision traitée.

- Le deuxième permet d'évaluer les connaissances des candidats sur les obligations et responsabilités du banquier.

- Le troisième est un cas pratique à résoudre en respectant une méthodologie appropriée. Il porte plus particulièrement sur le marché des professionnels puisqu'il s'agit de protéger le patrimoine d'un entrepreneur individuel.

Économie :

Le texte proposé en annexe traite du microcrédit. Des questions sont posées, auxquelles le candidat peut répondre sans avoir vraiment à posséder des connaissances économiques puisque les réponses sont fournies par le texte. Seule, la dernière question permet de valoriser les connaissances et la réflexion ; elle est notée sur 3 points.

CORRIGÉ – BARÈME

Le corrigé est clair, bien détaillé mais non restrictif, puisqu'il prévoit d'accepter, dans certains cas, toute solution logique. Le barème est bien adapté.

4 points de bonus sont prévus en droit, qui devaient permettre de valoriser les bons candidats. L'un d'eux n'a jamais été utilisé : celui qui met en évidence le fait que le banquier qui octroie un crédit à un professionnel individuel (entreprise individuelle, ou société à associé unique), exigera de toute façon une garantie sur le patrimoine personnel de l'entrepreneur.

PRESTATION DES CANDIDATS

NIVEAU DES CANDIDATS

Nous obtenons une moyenne générale de 11,14, sachant qu'elle est de 11,17 pour le marché des particuliers, et de 10,39 sur le marché des professionnels.

Les notes se répartissent de la façon suivante :

Inférieures à 5	2 %
De 5 à 9,5	28 %
De 10 à 15	60 %
Supérieures à 15	10 %

La moyenne de droit est de 22,45/45 (soit 9,97/20) ; celle d'économie est de 10,62/15 (soit 14,16/20).

FOND

En droit général et droit bancaire

- Dossier 1 :

L'analyse d'arrêt est bien traitée dans l'ensemble, même s'il reste encore des candidats qui n'utilisent aucune méthodologie et qui ne fournissent donc pas tous les éléments attendus. Certains candidats inventent encore la décision rendue en première instance alors qu'elle n'est pas fournie et ne peut être devinée.

La question sur les conditions générales de validité d'un contrat n'est pas souvent traitée de façon correcte. Les candidats se contentent la plupart du temps de présenter le contenu du contrat (nom des parties, signature...).

- Dossier 2 :

Ce dossier est en général traité de façon incorrecte.

Nous relevons beaucoup d'erreurs au niveau du conflit d'intérêt. De plus, il n'est traité que dans le cadre du conflit entre la banque et son client, en oubliant le conflit entre clients.

Les connaissances théoriques sont insuffisantes en ce qui concerne les grands types de responsabilités. Le plus souvent, la réponse consiste à énumérer les obligations du banquier face à son client.

- Dossier 3 :

Quatre règles de droit sont attendues, mais le cas n'est souvent traité que par le biais du régime matrimonial alors que c'est insuffisant pour protéger le patrimoine de l'entrepreneur.

Nous constatons très souvent une confusion entre l'entreprise individuelle et les formes sociétaires à associé unique.

En économie monétaire

La majeure partie des réponses attendues se trouvant dans l'annexe, les candidats abusent de la paraphrase.

La dernière question sur les éléments utilisés par la banque pour fixer le taux d'intérêt nominal proposé au client est souvent traitée superficiellement.

FORME

L'année précédente, le jury constatait une amélioration au niveau du respect de la méthodologie de l'analyse d'arrêt et du cas pratique. Cette progression ne se ressent plus cette année : il reste encore des candidats qui analysent la décision de justice sous forme de dissertation et qui se contentent de donner une réponse sans aucun justificatif à la situation à résoudre dans le cas pratique.

En économie, les réponses consistent souvent à de la paraphrase. La présentation des copies est correcte en général.

CONSEILS DONNÉS AUX CANDIDATS

Il est important de maîtriser la méthodologie d'analyse d'une décision de justice et celle de la résolution du cas pratique.

Il faut travailler à la fois le droit général et le droit bancaire et ne pas répondre à des questions juridiques par des arguments commerciaux.

ÉPREUVE E4 B (ECRIT) GESTION DE LA CLIENTELE

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. Il peut même être qualifié de sujet plutôt facile par rapport aux autres sessions.

Le thème traitait de la problématique du téléphone mobile et de toutes ses implications commerciales et stratégiques pour le secteur bancaire. Deux axes étaient soulevés dans cette étude :

- Le nouveau comportement des consommateurs en matière de services bancaires, lié aux technologies induites par les Smartphone (Applis dédiées)
- Les opportunités en matière d'offres de téléphonie mobile (vente de forfaits)

b. Sur la forme

Les 3 parties du sujet sont bien équilibrées en termes de temps et de difficultés. Seule la première question, de par sa formulation a pu dérouter certains candidats
Le sujet 2013, comprenait 3 parties principales :

- Partie 1 L'internet mobile : Les banques comme la plupart des entreprises sont confrontées au nouveau comportement des clients lié à l'évolution des technologies : Il s'agissait ici d'analyser l'impact du développement de l'internet mobile tant du point de vue de l'utilisateur que de celui du conseiller ;
- Partie 2 : La semaine de la téléphonie : Les services proposés par les banques se multiplient : les forfaits mobiles représentent un facteur de développement du PNB ainsi qu'un axe de fidélisation de la clientèle. Le candidat était amené à réfléchir à cette nouvelle problématique ;
- La troisième partie, traitait à la fois de l'analyse du tableau de bord ainsi que d'actions commerciales à entreprendre.

- 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. Toutefois, il aurait été souhaitable d'apporter davantage d'informations aux candidats, dans la troisième partie afin de leur permettre de mener une véritable analyse des performances de l'agence.

- Le corrigé et le barème

Le barème est 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 obtenue se situe aux environs de 11,8 en augmentation par rapport à l'an passé (environs de 11).
- ✓ 85 % des copies présentent une moyenne supérieure ou égale à 10 en nette augmentation par rapport à l'an passé
- ✓ Les notes s'étalent entre 3 et 18
- ✓ 30% des candidats ont une note supérieure à 12

La facilité (toute relative du sujet) explique ces bons résultats. Il n'y avait pas de difficultés majeures dans ce sujet.

Quelques remarques :

- Sur la première partie,

Le terme « compétences est parfois mal maîtrisé par certains candidats : on note une confusion entre les termes mission et compétence. De plus, on regrette parfois une lecture partielle des questions. Par exemple pour la question '*Énoncez au moins quatre compétences professionnelles que le conseiller de clientèle doit mobiliser pour que l'agence reste le pivot de la relation bancaire avec le client.*'

Dans un certain nombre de copies la lecture de la question s'est arrêtée à la première partie de la question.

De même certains candidats n'ont pas intégré la problématique générale du cas dans leurs réponses : à savoir la montée en puissance de la téléphonie dans la relation clients.

- La seconde partie n'a pas posé de problème particulier aux candidats
- La troisième partie en revanche a été plus mal traitée :

On constate souvent un simple relevé de données à la place d'une véritable analyse (calculs complémentaires, explications, conséquences)

Certains candidats ignorent le fonctionnement des sms : il n'est pas rare de constater dans les copies des sms de plus de 300 caractères pour la question : Rédigez l'accroche du sms... ;

L'argumentaire structuré est encore trop souvent méconnu par les candidats. Les méthodes de structuration simple du type

« Argument = Caractéristique + Avantage + Preuve » sont la plupart du temps ignorées. La question précisait pourtant cette exigence minimale.

b. Commentaires sur la forme

Si la 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...)

3) Conseils aux candidats

La réussite à cette épreuve passe par la maîtrise des savoirs liés et par une démarche permanente de veille. Il est donc nécessaire de :

- S'entraîner afin d'acquérir la méthodologie de l'épreuve ;
- S'appropriier les savoirs théoriques nécessaires afin de proposer des réponses en cohérence avec les questions posées ;
- Suivre les évolutions des pratiques commerciales adoptées par les réseaux bancaires. Cette veille doit être réalisée lors des périodes d'immersion en entreprise (observation, interview des responsables, formations dispensées en interne...) ;
- lire les magazines consacrés au marketing bancaire, les journaux internes, les documents de politique commerciale placés sur l'intranet du réseau... ;
- Consulter régulièrement les sites internet dédiés à la banque

Soigner la présentation des réponses (soulignement, présentation des résultats sous forme de tableau, réponses rédigées...)

ÉPREUVE E4 - GESTION DE LA CLIENTELE ET COMMUNICATION ORALE

Ce rapport porte sur la partie orale de l'épreuve E4 session 2013

- 1) Les commentaires sur les sujets
- 2) Les commentaires sur la prestation des candidats
- 3) Les conseils aux candidats

1) 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.

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 est recommandé mais non impératif de conclure une vente.

La session 2013 a rassemblé des sujets très divers. On peut noter cette année une majorité de sujets centrés sur des thématiques de placement et l'apparition de quelques sujets axés prioritairement sur une approche assurance

Des remarques générales sont à noter :

- L'approche client est recommandée dans la mesure où les sujets proposés aux candidats comportent le plus souvent une problématique basique (ex épargne ou crédit). Dans le même temps, le jeu de rôle client fournit des informations à découvrir qui ouvrent de larges perspectives commerciales bien au-delà de la problématique basique.

Les sujets sont discriminants : le candidat « moyen » traitera la problématique de base tandis que le « très bon » fournira des propositions commerciales sur l'ensemble des besoins du client.

- Certains sujets à la lecture du cas dans la loge, induisent pour le candidat des pistes commerciales évidentes. Or lors de la découverte, il faut s'adapter rapidement aux nouveaux projets qui s'imposent et modifier la conduite de la négociation. Ce qui exige une très grande réactivité des candidats.

- Les sujets ne présentent pas tous les mêmes difficultés ; ainsi par exemple certains sujets portant sur des problématiques « placement » sont complexes à aborder sur le plan de l'argumentation tandis que des sujets axés sur des « étudiants » à conquérir, induisent la vente d'un produit simple comme un équipement de base, et sont donc plus faciles à traiter.

De même les sujets qui traitent d'un client mécontent ou un client débiteur engendrent un contexte relationnel délicat pour aborder ensuite la négociation commerciale. La durée de 20 minutes apparaît pour ces sujets très contraignante.

- Par ailleurs, tous les sujets n'ont pas la même ouverture commerciale : certains sont très riches au niveau des projets du client et impliquent pour le candidat une découverte approfondie de la personnalité du client et de ses perspectives. Ainsi le candidat doit hiérarchiser les besoins du client et faire des choix stratégiques.

2) 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...

Cela étant, les jurys ont constaté que des organismes de formation n'ont pas connaissance des modalités de l'épreuve et préparent leurs élèves sur des bases erronées :

Ainsi, leurs candidats découvrent le jour de l'examen des aspects fondamentaux de l'épreuve comme : les objectifs de la phase A, la durée de la négociation, et les règles de la phase C.

- Avant l'épreuve

La connaissance de l'épreuve : de moins en moins de candidats ignorent les objectifs de la phase A et de la phase C. Mais il en reste encore et c'est dommage de les pénaliser alors qu'ils ont un bon niveau en négociation.

- L'épreuve : la phase A est mieux traitée et une majorité de candidats fait l'effort d'organiser l'information et de communiquer de façon convaincante.

Les candidats de formation initiale utilisent le plus souvent le rétro projecteur et communiquent de façon pertinente. D'autres se contentent d'un exposé oral qui consiste à relever sans analyse les informations présentes dans le dossier.

La présentation de la stratégie est purement formelle. Les candidats ont du mal à la définir. Le plus souvent ils présentent une notion théorique pré-établie comme la stratégie des 4 C par exemple.

La présentation des objectifs est mieux traitée, mais ils ne sont pas toujours justifiés.

Un certain nombre de candidats ne distinguent pas encore objectifs qualitatifs et quantitatifs, parce qu'ils n'ont pas connaissance de la fiche d'évaluation.

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. Pour les sujets de type clients débiteurs ou clients mécontents, cette durée de 20 minutes renforce les contraintes.

Une majorité de candidats ne disposent pas de montre et le jury de fait est appelé à prévenir le candidat en cours de négociation qu'il arrive à la fin de la durée.

Les prestations des candidats varient de l'excellent niveau à un niveau médiocre.

Il faut déplorer quand même beaucoup d'erreurs sur les produits alors que les candidats ont droit de consulter leurs fiches produits.

Il faut rappeler aussi que l'objectif de cette phase n'est pas de « vendre à tout prix » mais de piloter un entretien commercial dans un climat agréable dans le but d'apporter une solution satisfaisante au client.

La phase prise de contact est le plus souvent réduite à sa plus simple expression et s'exprime souvent de façon banale. L'accroche est parfois simplissime comme : « Vous avez trouvé facilement ? ou « Vous avez pu vous garer ? ».

La phase de découverte : c'est un moment délicat et crucial pour la suite de l'entretien ; elle reste trop souvent incomplète, et mal structurée. Souvent, le « conjoint est oublié » et l'aspect multi bancarisation ou équipement bancaire du client n'est pas toujours abordé.

Une trop grande majorité de candidats pratiquent malheureusement « l'interrogatoire » et ne sont peu enclins à pratiquer la technique de la reformulation.

Il faut aussi déplorer le manque de curiosité vis-à-vis du client : les candidats se contentent de poser des questions sur les faits ou les montants sans s'intéresser véritablement au client.

L'exercice devient scolaire et la relation commerciale purement formelle.

L'argumentation : Pour la plupart des candidats, c'est une phase délicate. Ils se concentrent sur le produit et oublient les attentes du client.

Sur les produits simples, l'argumentation est de bon niveau, en revanche, sur les produits complexes (ex assurance vie) les candidats confondent caractéristiques techniques et arguments et se perdent dans le dédale d'un vocabulaire sophistiqué de spécialistes.

L'argumentation sur les « crédits » est souvent réduite à présenter un taux, et l'effort du candidat porte trop souvent sur le calcul des mensualités.

Le traitement des objections : les candidats sont encore bien souvent déstabilisés

En ce qui concerne la conclusion de la vente et la prise de congé : souvent, les candidats sont pressés d'en finir et oublient les exigences attendues dans cette étape

La phase C : Les 5 minutes consacrées à cette phase sont rarement utilisées. Les candidats se contentent dans leur grande majorité de souligner leurs maladrotes 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.

3) 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 se focaliser sur la signature à tout prix et de rester serein 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. La préparation en loge est importante afin 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 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. Quelques chiffres

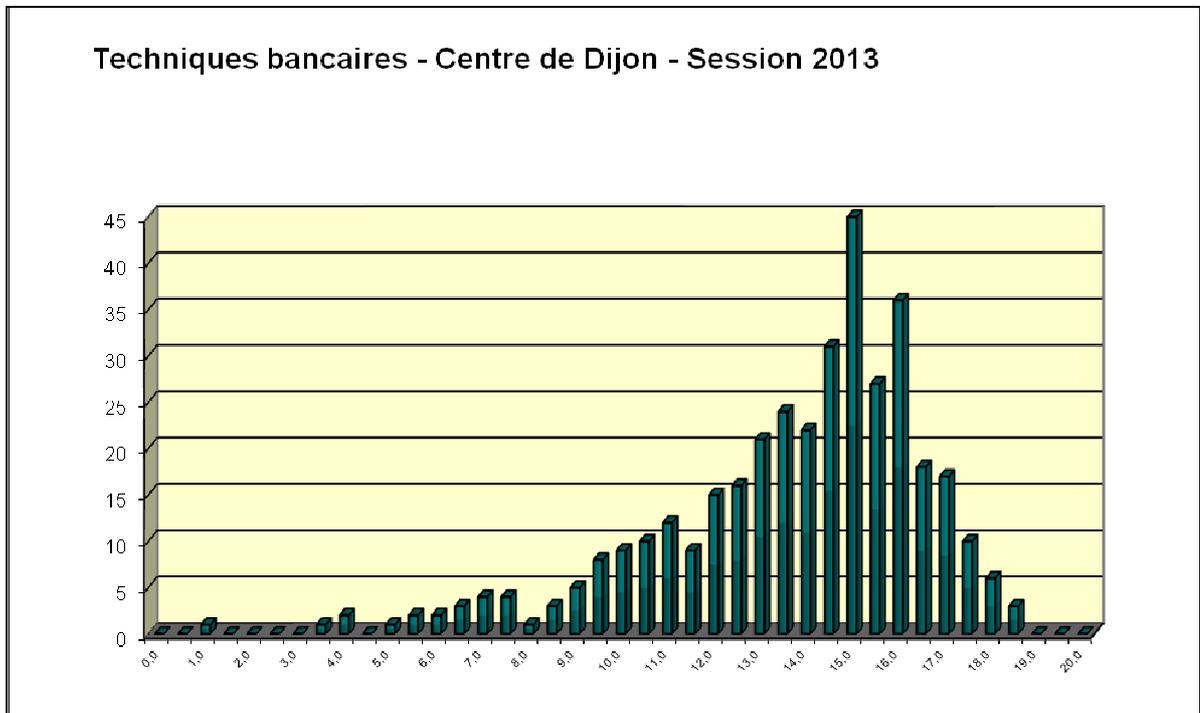
380 copies ont été corrigées par 10 personnes.

Moyenne : 13.6 /20

Note la plus haute : 18.5

Note la plus basse : 1.5

Près de 90 % des candidats obtiennent une note ≥ 10 ; 79% une note ≥ 12 .



Il s'agit de la meilleure moyenne atteinte jusqu'à présent.

Pour mémoire : rappel des moyennes des années antérieures :

Session	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Moyenne	10.7	11.3	11.4	10.8	12.7	11.4	11.6

2. Remarques générales concernant le sujet

- Bon sujet, ne mettant pas les candidats en difficulté. Mais le barème est trop généreux, ce qui explique la forte moyenne. Il aurait fallu donner plus de points aux justifications des réponses ou calculs.
- Un sujet différent des précédents par les thèmes : le crédit et l'épargne sont largement abordés. Un thème d'actualité, avec ISR.
- Peu de technicité, peu de calculs.
- Le sujet a été traité en entier par l'ensemble des candidats.

3. Les différents dossiers

Dossier n°1 : Prêt étudiant moyenne : 15.3/25 points – 12.2/20

Les questions les plus pointues sont mal traitées : étapes du montage du dossier, notions sur l'assurance DIT (confusion entre incapacité de travail et invalidité)

Dossier n°2 : CEL et eco-prêt moyenne : 32.2/43 points – 15/20

Plus du quart des points de l'épreuve attribué à ce dossier, les candidats « engrangent » des points assez facilement : les réponses des 3 premières questions se retrouvent très aisément dans les annexes, la question 8 est très facile elle aussi.

Les points perdus : connaissance du CEL et calcul du montant du prêt et de la mensualité.

E6 – CPAP

1) Commentaires sur la prestation des candidats

1^{ère} 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 la durée de 20 minutes car ils ne contrôlent pas le temps et d'autres n'utilisent pas les 20 minutes requises (souvent dans le cadre d'un thème).

Les prestations sont hétérogènes en fonction des établissements d'origine. Quelques lacunes apparaissent comme l'absence de présentation des actions bancaires secondaires ou une simple énumération des titres de ces actions. Si l'action principale doit rester au cœur de la prestation, elle ne doit pas constituer la seule action présentée. D'autre part 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).

Les candidats présentent un dossier 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. Les prestations sont hétérogènes : certains candidats ont bien préparé leur présentation : durée suffisante, supports de communication (diaporama, documents, exemples professionnels ...) D'autres en revanche, lisent leurs notes et n'utilisent pas le temps de présentation de 20 minutes.

2^{ème} 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.

2) Conseil aux candidats

Dans un souci d'harmonisation de la présentation des activités ou du thème (première partie de l'épreuve) il est recommandé aux candidats :

- De présenter brièvement leur réseau bancaire et leur agence afin de consacrer du temps à la présentation des actions bancaires. L'action principale devant occuper une place privilégiée parmi les autres actions présentées.
- 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'apporter une montre afin de contrôler leur temps de présentation et de l'adapter si besoin.
- Pour les candidats qui présentent un thème d'étude, il est conseillé de choisir un thème reposant sur leur vécu ou celui de leurs collègues et de ne pas se contenter d'une approche théorique. Il est recommandé également de faire vivre ce thème en apportant des documents supports et (ou) en préparant un diaporama.
- de présenter un dossier « papier » de 5 pages maximum en particulier pour les candidats en formation initiale afin de « coller » aux consignes données aux candidats en alternance.
- D'adopter un comportement professionnel (tenue vestimentaire et langage)

Afin de bien préparer l'entretien (deuxième partie de l'épreuve), il serait judicieux pour les candidats, de s'intéresser à l'actualité, de chercher les définitions des termes employés dans leur présentation, de prendre du recul par rapport aux actions qu'ils ont menées (leur intérêt, leurs objectifs, leurs résultats, le contexte économique ...) Il est recommandé également 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 MARCHE PARTICULIER (31305)

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
A03 BESANCON EF2 CERTIF. PROF. 7131 CERTIF. PROF.	-	7	42	-	49	8.99
A07 DIJON EF2 CERTIF. PROF. 7131 CERTIF. PROF.	1	5	28	-	34	10.08
A12 NANCY-METZ EF2 CERTIF. PROF. 7131 CERTIF. PROF.	1	28	77	-	106	10.64
A15 STRASBOURG EF2 CERTIF. PROF. 7131 CERTIF. PROF.	1	17	22	-	40	11.67
A19 REIMS EF2 CERTIF. PROF. 7131 CERTIF. PROF.	-	7	47	-	54	9.26
TOTAL	3	64	216	-	283	10.16

Examen : BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR (320)
 Spécialité : BANQUE OPT.B MARCHE PROFESSIONNEL (31306)

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
A07 DIJON EF2 CERTIF. PROF. 7131 CERTIF. PROF.	-	-	1	-	1	9.50
A12 NANCY-METZ EF2 CERTIF. PROF. 7131 CERTIF. PROF.	-	1	-	-	1	18.50
TOTAL	-	1	1	-	2	14.00