

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**.

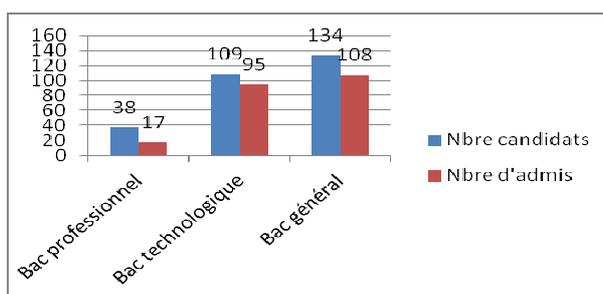
A cette fin, les établissements doivent disposer d'une « **Agence-école** » comportant le mobilier, les équipements matériels et logiciels suivants :

- **Un plateau technique ou laboratoire dédié aux travaux de simulation d'activités professionnelles** (accueil, entretien clientèle) ;
- **Un plateau technique ou laboratoire dédié à la communication professionnelle**
- **Un plateau technique ou laboratoire dédié à la simulation d'une plateforme de relation à distance**

LES RÉSULTATS DÉFINITIFS, TOUS PUBLICS

Option A : 271 admis sur 305 présents, soit **89 % de reçus**
 Option B : 18 admis sur 24 présents, soit **75 % de reçus**

...et en fonction du type de baccalauréat préparé



Résultats des cinq académies

NOMBRE TOTAL D'INSCRITS :	311
SCOLAIRES :	
LYCEES PUBLICS	96
LYCEES PRIVES SOUS CONTRAT	
HORS CONTRAT	15
FORMATION CONTINUE : (Tous contrats de qualification, GRETA et hors contrat)	73
APPRENTISSAGE : (Tous contrats, CFA publics, et autres)	106
DIVERS : (CNED, candidats libres, ex-scolaires)	21
NOMBRE DE PRESENTS	305
NOMBRE DE RECUS	271
% de RECUS (RECUS/PRESENTS)	88.9
RESULTATS PAR EPREUVE (MOYENNES ACADEMIQUES)	
E1 - FRANÇAIS	11
E2 - LVI	12.68
E31 – ECONOMIE GENERALE – ECONOMIE D'ENTREPRISE	11.10
E32 – ECONOMIE MONETAIRE ET BANCAIRE – DROIT GENERAL ET BANCAIRE	11.01
E4 A – GESTION DE LA CLIENTELE ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE (ORAL)	12.69
E4 B – GESTION DE LA CLIENTELE ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE (ECRIT)	11.71
E5 – TECHNIQUES BANCAIRES	12.94
E6 – CONDUITE ET PRESENTATION D'ACTIVITES PROFESSIONNELLES	12.86
Certification professionnelle AMF	
Taux global de réussite du regroupement (en %)	32.7
Taux de réussite pour les candidats lycées publics et privés sous contrat	13.7
Taux de réussite pour les candidats CFPB (apprentissage, formation continue)	48.8
Taux de réussite pour les autres candidats (enseignement privé, à distance)	0

LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

CULTURE ET EXPRESSION EN LANGUE FRANÇAISE

Caractéristiques du sujet

Il a semblé accessible, à la portée des candidats. Le corpus est équilibré, grâce au texte littéraire et au document iconographique. L'ensemble reprend des thématiques et des problématiques proches de ce qui a été enseigné pendant l'année.

Synthèse

- la confrontation réelle des documents reste difficile pour certains candidats ;
 - l'emploi des pronoms « je » et « nous », dans certains 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 ;
 - 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 concision étant l'une des compétences à maîtriser, on rappelle qu'une synthèse, même riche, ne peut pas être plus longue que le corpus initial ;
 - la fin des synthèses est souvent inaboutie : on ne répond pas explicitement à la problématique initiale.

Écriture personnelle

- les références culturelles sont très souvent absentes ou reprises du corpus sans appropriation ;
- la problématique devrait se démarquer plus nettement de celle qui organise le corpus, afin de favoriser une véritable réflexion personnelle ;
- l'énoncé du sujet n'est pas suffisamment pris en compte. Il est réduit à un thème général ;
- de nombreuses copies évitent de présenter un jugement personnel explicite et se contentent d'une voie moyenne qui ne relève pas de l'exercice de la pensée.

Maîtrise de la langue

- elle demeure très hétérogène ;
- 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 ECRITES ANGLAIS

1. Epreuves écrites :

- **Remarque sur le déroulement de la commission** : Pour la seconde année consécutive, une partie des copies n'était pas arrivée au lycée Montchapet, où se sont déroulées les corrections, le jour de la commission. Peut-être serait-il opportun de décaler de quelques jours la date de la commission afin d'éviter ce problème.
- **Remarques sur le sujet** :
 - Support : article et sujets d'expression parfaitement adaptés.
 - Corrigé/barème : quelques idées présentes dans l'article et n'apparaissant pas dans le corrigé ont été rajoutées dans le barème selon le souhait de la totalité des correcteurs : notamment l'idée de l'importance de déléguer certaines des tâches et la perte de temps liées aux réunions jugées inutiles ou mal organisées

- **Niveau des copies :**

La moyenne établie à partir des copies dont nous disposons le jour de la commission est légèrement supérieure à 10/20.

Comme l'an passé, nous constatons très peu de copies de niveau moyen, l'examen étant relativement accessible dès lors que les étudiants ont appris la méthode et le vocabulaire pendant les deux ans de préparation, on trouve d'excellentes copies (plusieurs 20/20), à l'inverse, si aucun vocabulaire n'a été assimilé, il est très difficile de rédiger un compte-rendu et une expression cohérents.

Nous souhaitons rappeler que les deux sujets d'expression doivent être traités, cela n'a pas été fait par plusieurs candidats (un seul sujet développé).

- Moyenne la plus haute : 20/20

- Moyenne la plus basse : 0.5/20

2. Epreuves orales :

- **Niveau des candidats et barème :**

Les notes vont de 05 à 20/20.

La grille de notation commence à 05/20, ce qui paraît parfois beaucoup lorsque le candidat ne s'exprime qu'en français au cours de l'épreuve, malgré l'aide du jury.

Dans l'ensemble, les candidats semblent bien préparés à l'épreuve, même si certains affirment ne jamais travailler sur des documents vidéos (?)

Nous souhaitons rappeler la durée de l'épreuve aux candidats : 20 minutes, et la nécessité de présenter une étude détaillée du document et du thème abordé afin de ne pas s'arrêter de parler au bout de deux minutes, car l'entretien qui suit peut alors être laborieux si le candidat a de grosses difficultés d'expression et de compréhension.

ÉCONOMIE GÉNÉRALE ET D'ENTREPRISE

1) La conformité du sujet à l'examen

Sur le fond

Le sujet est accessible et ne présente pas de difficultés de compréhension. Le libellé des questions est clair et n'entraîne pas de confusions.

Le sujet de la session 2014 comprenait 2 parties principales :

Partie 1 : une analyse documentaire portant sur le thème de l'épargne :

- 1 - L'évolution récente de l'épargne en France.
- 2 - Le comportement d'épargne des ménages.
- 3 - Le rôle de l'épargne dans le fonctionnement de l'économie.
- 4 - L'épargne réglementée, caractéristique d'une situation d'économie régulée par l'État.

Partie 2 : un développement structuré en relation avec le cours d'Economie d'entreprise (les stratégies d'entreprise):

Le choix entre diversification et spécialisation (en milieu bancaire).

Sur la forme

Les concepts et les mécanismes de base ne sont pas suffisamment exploités : rôle de l'épargne, effets sur l'économie... Le contenu est ainsi assez descriptif et superficiel. Les théories économiques sont très rarement citées. La question n°4 est très souvent négligée par souci de compréhension.

Enfin, les candidats ne définissent pas les termes dans cette première partie alors qu'ils le sont bien davantage dans le développement structuré.

Les annexes fournies

Elles facilitent l'analyse des candidats mais elles ont tendance aussi à les « brider ». De fait, les candidats ont des difficultés réelles à s'en écarter et à apporter une valeur ajoutée à leurs réponses.

Ainsi, beaucoup de candidats se sont contentés de relever certains chiffres dans les annexes, sans structuration logique et cohérente.

Le développement structuré n'a soulevé aucune difficulté particulière. Seule une minorité de candidats s'est écartée du sujet en développant des arguments liés aux sociétés non financières.

2) La prestation des candidats

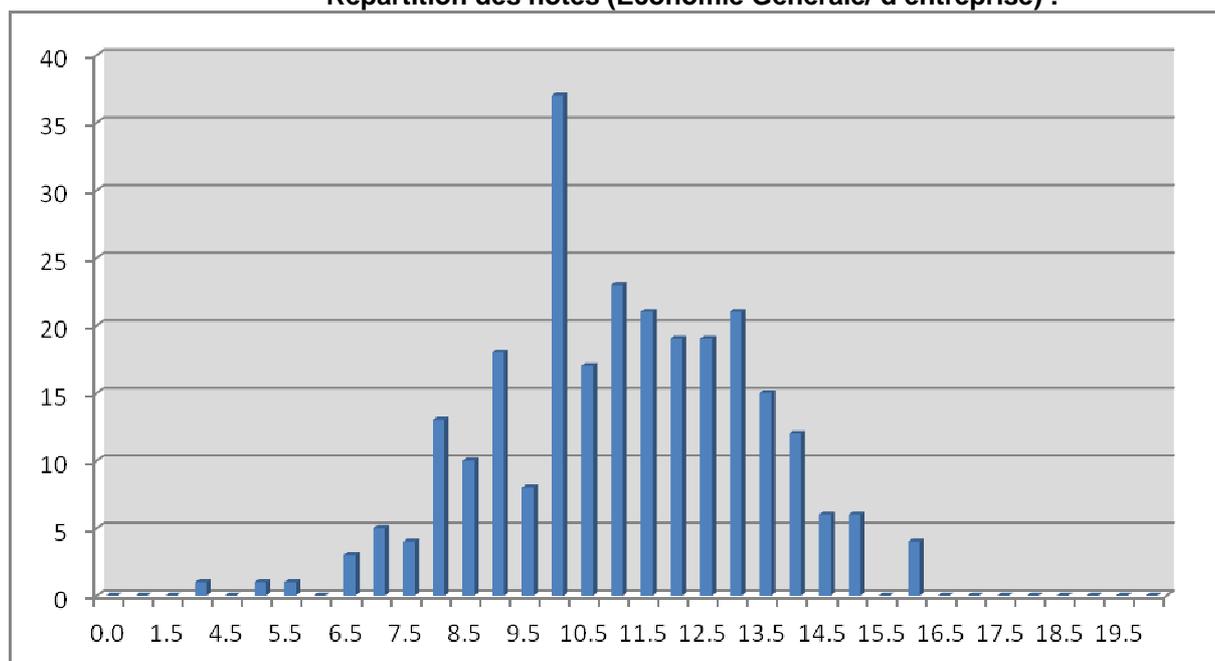
La moyenne obtenue est de **11.07** (sur 265 copies) : + 1 point par rapport à la session 2013.

Quelques éléments statistiques :

Notes inférieures à 10		
24,15%		
Notes égales à 10		
13,96%		
Notes supérieures à 10		
61,51%		

Ainsi, près de 75 % des candidats ont une note égale ou supérieure à 10 (+10 % par rapport à la session 2013). Les notes s'échelonnent de 4 à 16.

Répartition des notes (Economie Générale/ d'entreprise) :



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 (exemples récents) ;
- 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...) ;
- Définir systématiquement les termes du 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

La partie juridique est composée de 3 dossiers :

- **Le premier** comprend un arrêt rendu par la Chambre commerciale de la Cour de cassation, opposant le bénéficiaire d'un chèque émis avant le décès du tireur mais présenté à l'encaissement après son décès. Le chèque étant alors rejeté, le porteur, après remise d'un certificat de non-paiement par la banque, obtient deux titres exécutoires qui lui permettent la prise d'une hypothèque sur un immeuble entrant dans la succession. Les héritiers du défunt contestent la validité des titres exécutoires. L'arrêt semble un peu complexe au premier abord mais le deuxième « attendu » permet de bien comprendre le cheminement de la procédure. Deux définitions sont ensuite demandées : celles du chèque et celle de la lettre de change, ainsi que la différence entre les deux. Puis, le candidat doit rappeler les obligations du banquier en matière de non-paiement d'un chèque.

- **Le deuxième** est un cas pratique à résoudre **en utilisant une méthodologie adaptée**. Le client de la banque, propriétaire d'un restaurant en difficultés, souhaite obtenir un prêt. La banque lui demande, en garantie, une caution solidaire. Elle sera donnée par un parent du restaurateur, qui ne connaît pas la situation du fonds de commerce. Le banquier s'abstient volontairement de fournir des informations sur le fonctionnement du fonds. Quelques mois plus tard, le restaurateur ne peut plus honorer les échéances du prêt. La caution s'interroge alors sur la validité de son engagement **tant au regard du droit général des contrats qu'au regard du droit bancaire**.

Le sujet met bien en évidence les deux aspects du problème juridique à traiter. Nous noterons que les conditions de validité d'un contrat en général avaient déjà été traitées l'an passé.

- **Le troisième** porte sur le statut des établissements de crédit, à partir d'une situation précise. Des définitions sont encore demandées : celle de l'établissement de crédit et celle des trois grands types d'opérations réalisées par les banques. Il faut également décrire ces opérations. Enfin, il est demandé de préciser à quelle catégorie d'établissement se rattachent les deux banques citées, et de présenter leurs caractéristiques.

Économie monétaire

Cette partie porte sur les retraites. Deux annexes sont fournies, qui sont d'une aide précieuse pour les candidats. Les questions commencent, là encore, par une définition : les deux modes principaux de financement des retraites. L'évolution historique du régime des retraites depuis sa création est ensuite attendue, suivie de l'impact des réformes mises en œuvre depuis les années 80 sur le pouvoir d'achat des retraités. Puis il faut expliquer pourquoi les retraités arrivent à conserver « un niveau de vie équivalent à celui de l'ensemble de la population ». Et enfin, les candidats doivent expliquer le désintérêt des Français pour un système par capitalisation.

CORRIGÉ – BARÈME

Le corrigé est clair, bien détaillé et permet à plusieurs reprises d'accepter toute réponse cohérente. Le barème est considéré comme généreux. En droit, à plusieurs moments un certain nombre de réponses sont attendues, même si ce ne sont pas les plus pertinentes.

Un point de bonus peut être donné en droit, deux en économie, ce qui semble disproportionné au regard de la différence d'importance de ces deux parties du sujet. Mais ces points sont très peu octroyés.

PRESTATION DES CANDIDATS

NIVEAU DES CANDIDATS

- **Marché des particuliers :**

Moyenne : 11 sur 300 copies.

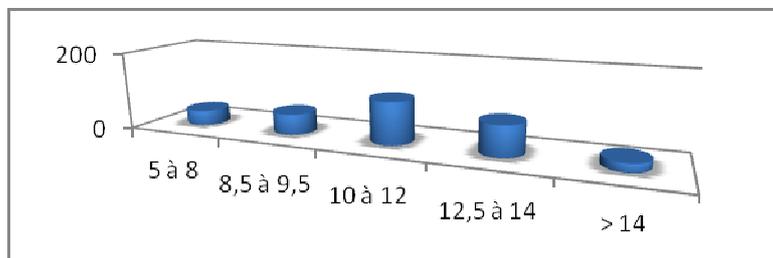
Moyenne la plus basse : 5 (une copie)

Moyenne la plus haute : 17 (une copie).

La moyenne de droit est de 10,64/20 ; celle d'économie est de 11,52/20.

Les notes se répartissent de la façon suivante :

Notes	Nombre	%
5 à 8	39	13
8,5 à 9,5	52	17,7
10 à 12	108	36,3
12,5 à 14	78	26
>14	20	7



- Marché des professionnels :

Moyenne : 11,13 sur 8 copies

Moyenne la plus basse : 9,5

Moyenne la plus haute : 14

FOND

Droit général et bancaire

- **Dossier 1** : L'analyse d'arrêt est bien traitée dans l'ensemble, même si l'on retrouve encore des erreurs au niveau de la procédure. On ne trouve pas souvent les définitions du chèque et de la lettre de change. Il s'agit souvent d'explications, qui de plus sont incomplètes. La lettre de change est souvent abordée uniquement sous l'angle de l'escompte. L'obligation du banquier en matière de non-paiement d'un chèque est traitée de façon incomplète. Sont souvent omis l'attestation de rejet et le certificat de non-paiement. De plus, la publication du certificat de non-paiement si le titulaire du compte est immatriculé au registre du commerce et des sociétés ou au registre des métiers n'est pas évoquée.

- **Dossier 2** : Le problème juridique est souvent absent. Les candidats fournissent en général une seule règle de droit, qui de plus n'est pas toujours présentée de façon générale mais se confond plutôt avec la solution. La distinction n'est pas faite entre le traitement du problème sous l'angle droit bancaire et sous celui du droit général, ce qui est demandé dans le sujet.

- **Dossier 3** : Il est en général partiellement traité. La définition de l'établissement de crédit est rarement fournie. Nous notons de nombreuses confusions au niveau de la question 3 (il fallait montrer que l'un des établissements était une banque traditionnelle et l'autre une banque mutualiste), alors que la question suivante précisait bien ce qui était attendu. Lorsque la distinction est tout de même faite, les caractéristiques essentielles ne sont pas mises en évidence. La confusion est souvent faite au niveau de l'agrément des établissements de crédit entre l'AMF (Autorité des Marchés Financiers) et l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

Économie monétaire

Une grande partie des réponses attendues se trouve dans les annexes et les candidats ne cherchent pas à enrichir leurs réponses en faisant appel à leurs connaissances et à l'actualité. La question 5 pour laquelle il était attendu un peu de réflexion n'est pas traitée correctement.

FORME

La méthodologie de résolution du cas pratique n'est toujours pas maîtrisée. Les copies sont le plus souvent soignées mais l'orthographe et l'expression sont encore fantaisistes.

CONSEILS DONNÉS AUX CANDIDATS

La méthodologie de résolution du cas pratique doit être maîtrisée, et il ne faut pas se contenter de fournir une seule règle de droit. Ne pas oublier que la règle de droit est générale alors que la solution correspond à l'application de la règle au cas d'espèce. Il faut lire correctement les questions posées.

Les définitions sont à apprendre et il est important de suivre l'actualité. De plus, le vocabulaire juridique se doit d'être précis, il faut donc le maîtriser.

ÉPREUVE E4 B (ECRIT) GESTION DE LA CLIENTELE

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

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 2014 se démarque des sujets des sessions précédentes par des interrogations quantitatives plutôt limitées. Ce qui en règle générale, favorise les candidats

Le thème traitait de la problématique de la rentabilité d'une agence bancaire. Il était demandé aux candidats d'analyser les composantes de la rentabilité de l'agence locale dans un premier temps, puis de comparer ces performances par rapport au groupe.

b. Sur la forme

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

Le sujet 2014, comprenait 3 parties principales :

- Partie 1 La rentabilité de l'agence : Cette première partie visait à tester les connaissances des candidats sur les concepts fondamentaux de la rentabilité (Marge d'intermédiation et commissions). Quelques calculs simples devaient permettre aux candidats d'analyser la situation de l'agence ;
- Partie 2 : Diagnostic du point de vente : partie assez classique, il était demandé aux candidats d'analyser l'agence en termes de points forts et de points faibles. Eu égard aux points faibles repérés, le candidat devait proposer des axes d'amélioration.
- La troisième partie, traitait de la gestion au quotidien du portefeuille clients (réponses aux mails, actions à entreprendre auprès de clients).

- 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 obtenue se situe aux environs de 11,7 (sensiblement identique à celle de la session 2013)

La répartition des notes est la suivante

Moyenne	écart type	Inférieures à 8	Sup à 8 et Inf à 12	Sup à 12	Sup ou égales à 10	Note max	Note min
11,69	2,50	8%	52%	40%	79%	18,50	3,50

- ✓ Près de 80% des candidats obtiennent donc au moins la moyenne à cette épreuve. Toutefois l'étendue des notes (3,5/18,5) est considérable...

Quelques remarques :

- Sur la première partie,

Si la plupart des candidats sont capables de définir les termes de marge d'intermédiation et de commissions, les correcteurs ont constaté que certaines copies ne remettaient pas ces notions dans leur contexte ; Ainsi les correcteurs ont pu constater une confusion dans le terme commission = pris sous le contexte d'une rémunération variable accordée aux conseillers...

Quelques (heureusement rares) candidats n'ont pas été capables de calculer une simple répartition de la marge et des commissions dans le produit net bancaire.

D'autre part, les enjeux des commissions pour les banques n'ont souvent été que survolés par les candidats.

- Sur la seconde partie

La 1^{ère} question demandait aux candidats de présenter de façon structurée les points forts et faibles de l'agence. On peut regretter que malgré la précision de la question en termes d'attendus, certains candidats se sont lancés dans des développements non structurés tout en paraphrasant les annexes ;

- La 3^{ème} partie concernait la gestion du portefeuille au quotidien. Les 2 questions attendaient des réponses très pratiques de la part des candidats. Il fallait évidemment là encore prendre en compte le contexte de l'agence pour répondre correctement à ces 2 questions

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...)

Il est à noter que l'étude de cas par ses analyses qualitatives a été jugée très longue par les candidats. On a pu constater en effet que dans certaines copies, toutes les questions n'avaient pas été traitées.

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

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 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 2014 a rassemblé des sujets très divers. On peut noter cette année une majorité de sujets centrés sur des thématiques de placement et le traitement de « débiteurs ». Aucun sujet ne portait uniquement sur l'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.
- Certains sujets ont comporté dans la partie « candidats » une fiche client très renseignée avec par exemple les mentions des montants des salaires. Ce qui n'est pas le cas de la majorité des sujets.

- 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.
- 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... D'autres en revanche sont fondés sur un seul projet dominant.

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.

Les candidats ignorant les modalités de l'épreuve se font de plus en plus rares.

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.

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 préétablie 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.

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

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.

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.

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.

Sur la négociation, 2 remarques pour cette année :

Les candidats pensent plus souvent à ouvrir de nouveaux produits qu'à compléter ceux qui existent :

Pour les cas particuliers de la gestion d'un débiteur :

Un certain nombre de candidats s'enferment dans la problématique de « gestion du risque » et manquent de souplesse commerciale, ce qui nuit à la poursuite de la négociation.

La phase C :

Les cinq minutes consacrées à cette phase ne sont pas toujours utilisées judicieusement.

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.

3) Les conseils aux candidats

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

La préparation en loge se veut un exercice de préparation de la négociation et notamment celui qui devra clarifier ses intentions et 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, restent les atouts d'un tel jeu de rôle.

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

L'entraînement à cette épreuve est donc une étape nécessaire dans la formation.

E5- TECHNIQUES BANCAIRES

Epreuve E 5 option A : Techniques bancaires appliquées- session 2014

1) observations sur le sujet et le corrigé

- un sujet assez complet couvrant l'ensemble des grands thèmes de TBA : la gestion des comptes, les produits d'épargne et d'assurance, les marchés financiers et les crédits

- les questions techniques nécessitant raisonnements et calculs étaient peu nombreuses et les annexes fournissaient des aides importantes à l'exécution de ceux-ci

- des questions basiques permettant une notation relativement large ce qui explique la moyenne élevée constatée à l'issue des corrections : environ 13 de moyenne observée ce qui en fait l'une des plus élevées jamais constatée sur cette épreuve

- le corrigé était détaillé et proposait pour certaines questions deux options possibles ce qui explique aussi pour une part les résultats constatés.

2) observations sur la qualité des copies

-une moyenne élevée (voir remarque précédente)

- les dossiers concernant la gestion des comptes et les marchés financiers se sont révélés plus difficiles à traiter pour les candidats ; la notion de tracker notamment dans le dossier C s'est révélée ardue pour une majorité de candidats

- 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 PRESENTATION DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

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 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. Quelques lacunes apparaissent comme l'absence de présentation des actions bancaires secondaires ou une simple énumération des titres de ces actions. 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. 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). Le diagnostic externe proposé pourrait être mis en relation avec les actions menées.

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

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. On note néanmoins une amélioration des prestations à ce niveau. 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.

Certains candidats libres n'ont pas de 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^{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.
- De s'entraîner suffisamment pour la partie « exposé » afin de respecter le temps imparti
- 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)
- De ne pas oublier de conclure leur présentation orale.

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.

	Nb de cand ayant la certification
0251028G LYCEE SAINT JEAN BESANCON	5
0251605J GRETA DE BESANCON	4
0251711Z LYCEE CL.NIC. LEDOUX BESANCON	3
TOTAL	12

	Nb de cand ayant la certification
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	1
021901SP CFA BANQUE DE BOURGOGNE	3
021921SN CFPB DIJON	5
TOTAL	9

	Nb de cand ayant la certification
0540034U LGT ERNEST BICHAT LUNEVILLE	7
0542287T C.F.A. DE LA BANQUE NANCY	21
054860SP C.F.P.B. NANCY	9
054910SZ GRETA LUNEVILLE	1
0572728F C.F.A. ROBERT SCHUMAN METZ	7
TOTAL	45

	Nb de cand ayant la certification
0672735J ESTUDIA STRASBOURG	1
0672879R CFA METIERS BANQUE	6
TOTAL	7

	Nb de cand ayant la certification
0100022V LYCEE C. DE TROYES TROYES	2
010287SY UFA CHRESTIEN DE TROYES	7
0511822D GRETA DE LA MARNE - REIMS	6
051223SN UFA COLBERT	2
TOTAL	17