

# Brevet de Technicien Supérieur "Banque" options A et B Session 2012

*Rapport de synthèse*

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

L'Autorité des Marchés Financiers (AMF) vient d'accorder au BTS Banque l'« habilitation » à délivrer la **certification AMF**, ce qui permet à un diplômé de ce BTS d'exercer la fonction de chargé de clientèle sans qu'il soit nécessaire pour lui de repasser les tests de connaissances lors de son embauche dans un établissement financier. C'est bien évidemment une plus-value très précieuse qui est ainsi donnée à ce diplôme.

Pour être « certifié AMF », il suffit de subir, avec succès, une nouvelle épreuve ajoutée au règlement de l'examen du BTS Banque. Cette session 2012 voit la mise en application de cette certification complémentaire.

## LES RÉSULTATS DÉFINITIFS

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

	NOMBRE DE CANDIDATS
D ADMIS	294
E ELIMINE	4
N NON PRESENTE	11
R REFUSE	59
S SANS DEC.FINALE	1
TOTAL	369

**Soit 82 % de réussite en option A**

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

	NOMBRE DE CANDIDATS
D ADMIS	31
N NON PRESENTE	4
R REFUSE	2
TOTAL	37

**Soit 94 % de réussite en option B**

## Résultats par établissements des cinq académies

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

	pres	admis	% adm/pres
BANQUE OPT.A MARCHÉ PARTICULIER			
0080027L LYCEE MONGE CHARLEVILLE	2	2	100%
008125SY UFA MONGE	6	6	100%
0100022V LYCEE C. DE TROYES TROYES	17	14	82.4%
010287SY UFA C. TROYES	14	12	85.7%
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	19	19	100%
021002SX ISOLE 21 SECTEUR DIJON	4	-	0%
021900SF CFPB DIJON	7	5	71.4%
021901SP CFA BANQUE DE BOURGOGNE	16	13	81.3%
025002SE SECTEUR DE BESANCON	2	1	50.0%
0250067M LYC HUISSELETS	16	6	37.5%
0251028G LYCEE SAINT JEAN BESANCON	27	26	96.3%
025113SV C.F.P.B.	8	7	87.5%
0251711Z LYCEE CL.NIC. LEDOUX BESANCON	16	13	81.3%
051001SH ISOLE MARNE	1	-	0%
051002SS CFPB NANCY	1	1	100%
0511822D GRETA DE REIMS	1	1	100%
0511901P LYCEE GENERAL COLBERT	1	1	100%
051223SN UFA COLBERT	13	11	84.6%
0540034U LGT ERNEST BICHAT LUNEVILLE	29	25	86.2%
054054SF INDIVIDUELS MEURTHE ET MOSELLE	5	5	100%
0542287T C.F.A. DE LA BANQUE NANCY	49	46	93.9%
0542460F SUP'FORMATION NANCY	15	10	66.7%
054860SP C.F.P.B. NANCY	15	13	86.7%
054862SG FORMATION INSTITUT LUDRES	6	2	33.3%
057057SU INDIVIDUELS MOSELLE	1	1	100%
0572728F C.F.A. ROBERT SCHUMAN METZ	18	17	94.4%
0672735J AMGE STRASBOURG	14	8	57.1%
0672879R CFA METIERS BANQUE	23	22	95.7%
0672897K C.F.P.B.	5	4	80.0%
067999SS ISOLE DU BAS-RHIN	5	2	40.0%
068999SM ISOLE HAUT-RHIN	1	-	0%
088088SD INDIVIDUELS VOSGES	1	1	100%
TOTAL	358	294	82.1%
TOTAL	358	294	82.1%

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

	pres	admis	% adm/pres
BANQUE OPT.B MARCHÉ PROFESSIONNEL			
008001SV ISOLE ARDENNES	1	1	100%
021900SF CFPB DIJON	7	7	100%
025002SE SECTEUR DE BESANCON	1	-	0%
025113SV C.F.P.B.	5	5	100%
051001SH ISOLE MARNE	1	1	100%
051002SS CFPB NANCY	1	1	100%
054054SF INDIVIDUELS MEURTHE ET MOSELLE	2	2	100%
054860SP C.F.P.B. NANCY	13	13	100%
0672897K C.F.P.B.	2	1	50.0%
TOTAL	33	31	93.9%
TOTAL	33	31	93.9%

## LES RÉSULTATS PAR ÉPREUVE DE L'INTER-ACADEMIQUE

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

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
E1- CULT.GEN&EXPR 3984 CULT.GEN&EXPR	7	185	109	-	301	10.48
E2-A LVE 1:ECRITE 0001 ALLEMAND	-	7	4	-	11	9.77
0002 ANGLAIS	5	119	148	-	272	8.80
0007 ESPAGNOL	1	14	5	-	20	11.18
E2-B LVE 1:ORALE 0001 ALLEMAND	-	9	2	-	11	14.27
0002 ANGLAIS	5	197	70	-	272	11.69
0007 ESPAGNOL	1	16	3	-	20	12.66
E3-A ECO.GEN&ENTR. 1812 ECO.GEN&ENTR.	8	207	87	-	302	10.90
E3-B ECO.MON&BANC. 3387 ECO.MON&BANC.	11	245	100	-	356	11.07
E4-A GES.REL.CLIEN 3389 GES.REL.CLIEN	8	266	77	-	351	12.13
E4-B ET.GES.CLIENT 3390 ET.GES.CLIENT	8	248	95	-	351	10.97
E5- TECH.BANCAIRE 2401 TECH.BANCAIRE	9	261	88	-	358	11.58
E6- C.PR.ACT.PRO 1730 C.PR.ACT.PRO	12	264	77	-	353	12.53
EF1 L.V.2 0001 ALLEMAND	-	7	1	-	8	12.75
0002 ANGLAIS	-	2	-	-	2	17.50
0003 ARABE	-	3	-	-	3	15.00
0007 ESPAGNOL	-	15	-	-	15	14.93
0008 ITALIEN	-	4	-	-	4	15.00
0010 PORTUGAIS	-	1	-	-	1	19.00
0047 TURC	-	5	-	-	5	15.40
EF2 CERTIF. PROF. 7131 CERTIF. PROF.	2	64	216	-	282	10.16
TOTAL	77	2139	1082	-	3298	11.16

## LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

### CULTURE ET EXPRESSION EN LANGUE FRANÇAISE

L'épreuve consiste en une **synthèse** d'un dossier de quatre documents sur un des deux thèmes au programme de deuxième année, suivie d'une **écriture personnelle** en relation avec le thème du dossier.

La **moyenne** sur l'ensemble des 306 copies se situe à **10.5** environ (Toute copie pour laquelle un correcteur a proposé une note inférieure à 6/20 a fait l'objet d'une double correction).

#### Commentaire sur l'épreuve de la session de juin 2012

##### \* La synthèse

- Les professeurs correcteurs ont unanimement regretté que le dossier ne propose **pas de document iconographique** alors que chacun d'entre eux travaille à l'étude de ce genre de document pendant les deux années.

- Le dossier a été jugé **accessible** par les correcteurs et les candidats l'ont généralement compris, malgré des contresens assez fréquents sur le texte de La Bruyère.

- **La méthode** de la synthèse est acquise pour la grande majorité des candidats même si elle est parfois maladroitement mise en œuvre.

On relève cependant des difficultés à établir un **plan clair et solide**.

Deux défauts ont été parfois constatés : **survol** du dossier dans une synthèse excessivement brève **ou**, à l'opposé, **reprise trop détaillée** des documents sans réelle reformulation.

##### \* Ecriture personnelle

- **Les notes inférieures à la moyenne** s'expliquent pour la plupart par **l'absence de références exploitées** dans les devoirs (Références à des œuvres littéraires, films, spectacles divers, avec citations éventuelles...). Or l'épreuve de Culture générale et expression vise justement à vérifier que

les candidats ont fourni un travail de réflexion et d'ouverture culturelle à partir des thèmes du programme et plus largement au cours des deux ans de formation.

**\* Expression pour les deux épreuves**

- Le niveau d'expression a été jugé **assez bon** ; très peu de copies au jargon illisible.
- On relève cependant des erreurs de syntaxe, de ponctuation, les deux étant liées d'ailleurs. Dans une partie significative des copies, le vocabulaire est pauvre.

**Suggestions**

- Il paraît indispensable de travailler le plan de la synthèse, les références pour l'écriture personnelle et d'enrichir systématiquement le vocabulaire, cela bien sûr pour assurer le succès à l'épreuve mais surtout pour construire une réelle culture personnelle et maîtriser la langue française.

## **LANGUES : ÉPREUVES ORALES - ÉPREUVES ÉCRITES ANGLAIS**

### **Écrit**

Il nous a semblé extrêmement peu judicieux de ne pas avoir donné la traduction ou un synonyme du mot "internship" duquel dépendaient toute la compréhension du texte et un sujet d'expression. Ce mot peu utilisé en anglais britannique jusqu'à dernièrement et qui signifie "stage" est devenu "l'intérieur d'un bateau", "internet", "formation par alternance" etc. Tout ceci explique la moyenne de l'épreuve écrite qui est autour de 08/20, malgré un barème plutôt indulgent !

A quoi bon compliquer inutilement le travail des étudiants qui éprouvent déjà bien des difficultés en anglais comme en français... ?

### **Oral**

Nous aurions apprécié savoir dès la rentrée que des vidéos avaient été demandées cette année. Cette rumeur était restée très vague et ce n'est que tardivement que la nouvelle est tombée.

Quant aux sujets support papier, leur nombre, à savoir une dizaine, était tout à fait insuffisant dans la mesure où les oraux avaient lieu du lundi 21 au vendredi 25 mai, à compter d'une quinzaine de candidats par jour, sur trois centres différents. Il en aurait fallu au moins le double, même chose d'ailleurs pour les vidéos. Il faudrait également varier les thèmes, qui, cette année, ne concernaient pratiquement que la fraude et les cartes bancaires.

## **ÉCONOMIE GÉNÉRALE ET D'ENTREPRISE**

### **1- Rappel de la définition de l'épreuve**

L'épreuve comporte deux parties indépendantes :

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

Il est tenu compte :

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

On veut apprécier l'aptitude du candidat à :

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

## **2- Données statistiques**

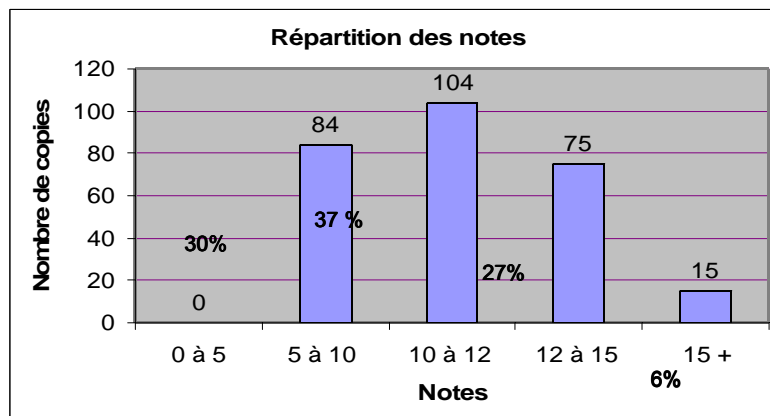
### **Moyenne générale : 10.8 (10.3 session 2011)**

Note la plus basse : 06

Note la plus haute : 18

70 % des candidats ont une note au-dessus de la moyenne.

Près de 1 candidat sur 3 a plus de 12.



## **3- Commentaires**

- **concernant le sujet**

Sujet abordable. Les sessions précédentes présentaient habituellement un développement structuré en relation avec le cours d'Economie Générale contrairement au sujet de cette session 2012.

### **Première partie :**

#### **2 difficultés notables :**

- la question N°2 a déstabilisé une grande majorité de candidats : tous ont recherché une corrélation entre les deux variables alors que les documents démontraient l'inverse.
- la question N°3 : l'expression « moyens d'actions » a été l'objet de paraphrases de documents. Les candidats n'ont pas réussi à structurer leur réponse et à retrouver le vocabulaire adéquat. On attendait ici les instruments de politiques économiques (politique monétaire / du logement / sociale/ fiscale).

### **Deuxième partie :**

Sujet sans réelle difficulté. Plan et problématique donnés. L'expression « conditions de réussite » était très large puisque nombreux sont les candidats à avoir dépassé de très loin le cadre de réflexion présenté par le corrigé (ex : diagnostic interne / externe, PESTEL, SWOT, etc...). D'autres ont étendu leur analyse aux autres stratégies : différenciation, diversification, internationalisation... ce qui explique le hors-sujet parfois.

- **concernant les candidats**

Assez bon niveau de connaissances. Les copies sont dans l'ensemble bien présentées, la technique de la dissertation et le vocabulaire économique sont maîtrisés. La forme a bien été respectée. Le niveau des connaissances est relativement satisfaisant, certaines copies sont excellentes, d'une très grande qualité à la fois sur le fond et la forme.

Des difficultés d'expression écrite, fautes d'orthographe et de syntaxe. Les réponses sont très souvent incomplètes et l'analyse peut aussi manquer de rigueur. Les candidats ont tendance à paraphraser les annexes et n'apportent pas de plus-value à leur réponse. Difficulté également à étayer le raisonnement d'exemples précis et probants.

## **4- Conseils donnés aux candidats**

La synthèse est à présenter sous la forme d'un développement structuré, comportant une introduction et une conclusion : Une synthèse très courte démontre une insuffisance d'analyse et une réflexion peu approfondie. Inversement, une production beaucoup trop longue traduit l'incapacité du candidat à synthétiser ses propos.

Les candidats veilleront à organiser leurs idées, à éviter la succession de paraphrases des documents. La référence à l'actualité est insuffisamment prise en compte dans certaines réponses.

## **ÉCONOMIE MONÉTAIRE ET BANCAIRE**

### **CONFORMITÉ DU SUJET À L'EXAMEN**

Le sujet est conforme au référentiel puisqu'il allie connaissances, réflexion et méthodologie.

#### **Droit général et bancaire**

Le sujet traite principalement du marché des particuliers. Ce qui est spécifique au marché des professionnels n'est pas valorisé comme les années précédentes. Cela n'est pas péjorant puisque ces candidats doivent s'être déjà approprié les connaissances exigées sur le marché des particuliers avant de passer 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 transmission de patrimoine et il est suivi de questions. L'arrêt ne pose aucune difficulté.

- Le deuxième est un cas pratique à résoudre, qui traite du paiement d'un chèque remis à la banque alors que le délai de validité est dépassé. Le sujet précise bien qu'il faut répondre **aux demandes** du client.

- Le troisième porte sur une question de déontologie: la lutte contre le blanchiment de capitaux. Il rappelle la directive européenne de lutte anti-blanchiment en date du 26 octobre 2005, transposée en droit français par ordonnance. Une question est ensuite posée sur les notions de directive européenne et en droit français, d'ordonnance.

#### **Économie**

Il s'agit de répondre à des questions sur le Comité de Bâle et les règles de contrôle prudentiel. Une annexe est fournie, qui permet de répondre à certaines questions. Cette partie n'est pas difficile en elle-même mais exige des connaissances précises.

### **CORRIGÉ – BARÈME**

Le corrigé est clair, bien détaillé. Le barème est bien adapté. Six points de bonus sont prévus, qui devraient permettre de valoriser les bons candidats. Ils sont répartis de la façon suivante : 5 en droit et un en économie. Ils n'ont pas été souvent attribués.

## **PRESTATION DES CANDIDATS**

### **NIVEAU DES CANDIDATS**

Il est à peu près identique à celui de l'année précédente, et nous relevons une moyenne positive pour la seconde année consécutive (11,04). Ceci s'explique par le fait qu'un grand nombre de candidats est maintenant préparé et connaît mieux les modalités de l'épreuve. Cependant, si les notes très faibles sont en diminution, nous notons que les très bonnes copies sont peu nombreuses.

#### **En droit général et droit bancaire**

- Dossier 1 :

L'analyse d'arrêt est bien traitée dans l'ensemble. La seule difficulté est rencontrée au niveau de la décision rendue en première instance : comme elle n'est pas précisée et ne peut être déduite de la situation, les candidats sont nombreux à l'inventer. La transmission du patrimoine ne pose pas de problème particulier.



- Dossier 2 :

Deux problèmes de droit sont à relever concernant la durée de validité du chèque d'une part, et l'effacement de la dette d'autre part. Or, les candidats traitent la situation uniquement du point de vue de la banque : (peut-elle payer le chèque ?) laissant de côté l'extinction ou non de la dette.

- Dossier 3 :

Les notions de directive et d'ordonnance ne sont pas connues. Le sujet donnant comme exemple la transposition d'une directive européenne par ordonnance, nombreux sont les candidats qui reprendront cette remarque pour dire que l'ordonnance a comme seul but la transposition d'une directive européenne.

Peu de candidats sont capables d'expliquer ce qu'est le devoir de vigilance du banquier. La plupart se contentent de fournir des exemples.

Dans la lutte contre le blanchiment de capitaux la cellule Tracfin est connue mais la procédure à suivre est très floue : « *on saisit Tracfin...* ».

### En économie monétaire

Toutes les réponses ne se trouvent pas dans l'annexe, contrairement au sujet de l'an passé, et des réponses précises sont attendues.

Les candidats connaissent de façon globale le Comité de Bâle mais les réponses sont très sommaires sur les accords de Bâle II et Bâle III. Les candidats se contentent d'utiliser l'annexe.

Les connaissances ne sont pas toutes à jour au niveau des organes de contrôle du secteur bancaire et financier. Certaines autorités administratives indépendantes sont encore évoquées alors qu'elles n'existent plus.

La plupart du temps, un seul des trois piliers du Comité de Bâle est cité, les autres sont oubliés.

### FORME

Le jury constate une amélioration au niveau du respect de la méthodologie de l'analyse d'arrêt et du cas pratique, ce qui explique en partie l'amélioration des notes.

Il regrette cependant que le vocabulaire juridique ne soit toujours pas maîtrisé. En économie, les réponses sont rarement construites. La présentation est bonne en général.

## **CONSEILS DONNÉS AUX CANDIDATS**

Il faut apprendre les cours et utiliser un vocabulaire à la fois juridique et professionnel. Il est également nécessaire de travailler l'orthographe et la syntaxe.

Ne pas oublier que le cas pratique est à traiter sous l'angle juridique.

Être vigilant lorsqu'une annexe est fournie : elle n'est pas toujours suffisante pour répondre à toutes les questions posées et le cours doit donc être maîtrisé.

## **ÉPREUVE E4 B (ECRIT) GESTION DE LA CLIENTELE**

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

- Sur le fond

Les correcteurs notent que le sujet proposé aux candidats, correspond assez bien au référentiel du diplôme. Ils soulignent qu'il apparaît même assez novateur par rapport aux autres sessions. Certaines questions correspondent à des problématiques récentes rencontrées par les banques.

Le sujet 2012, comprenait 3 parties principales :

- Partie 1 la gestion des incivilités : Les banques connaissent aujourd'hui dans leur ensemble ce phénomène relativement nouveau. La crise actuelle ainsi que le traitement fait par les médias le mettent au premier plan.
- Partie 2 : L'analyse de l'activité : Il s'agit d'une partie classique, faisant appel à partir d'un tableau de bord à l'esprit d'analyse des candidats. Toutefois l'on peut regretter la redondance des questions 2.1 et 2.2

faisant appel aux mêmes compétences : à savoir l'analyse de l'activité au niveau de l'agence et au niveau d'un portefeuille spécifique.

- La partie 3 traitait de la fidélisation de la clientèle. Elle illustre cette problématique par un système relativement nouveau dans le secteur bancaire : les programmes de fidélisation par points.

- Sur la forme

La formulation de certaines questions –notamment pour la troisième partie- a semble-t-il gêné certains candidats. Les correcteurs ont noté certaines confusions dans les réponses des candidats.

- Les annexes fournies

Le nombre d'annexes en quantité limitée a permis aux candidats de ne pas perdre trop de temps en lecture. Cependant l'annexe 1 relative aux incivilités fournissait un grand nombre de réponses pour la question 1. De ce fait beaucoup de candidats se sont contentés de paraphraser ce document, sans faire appel à d'autres connaissances nécessaires pour une réponse complète à cette question.

- Le corrigé et le barème

Pas de commentaire particulier sur ces 2 points. Le corrigé permettait une ouverture intéressante pour d'autres réponses justifiées par les candidats.

## 2) La prestation des candidats

- Quelques données quantitatives (établies sur 320 copies, cela peut donc varier un peu par rapport au résultat final) :

- ✓ **La moyenne obtenue se situe aux environs de 11 (établie sur 320 copies).**
- ✓ Un peu plus de 70 % des copies présentent une moyenne supérieure ou égale à 10
- ✓ Les notes s'étalent entre 4,5 et 17,5
- ✓ 30% des candidats ont une note supérieure à 12

Ces résultats montrent que les candidats maîtrisent relativement bien l'épreuve.

- 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...)

### Les meilleures notes traduisent :

- Une bonne compréhension de la méthodologie de l'épreuve ;
- Une maîtrise des concepts de base en matière de gestion de la relation clientèle ;
- Une actualisation des connaissances ;
- Une veille régulière en matière d'innovations commerciales pratiquées par les banques ;
- Des qualités d'analyse des tableaux de bord : Identifier les tendances / Expliquer les résultats observés...
- Et enfin des qualités rédactionnelles nécessaires pour un futur conseiller en clientèle (orthographe, style, présentation)

## 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'approprier 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 (<http://www.revue-banque.fr/> <http://www.cbanque.com/>...)
- Soigner la présentation des réponses (soulignement, présentation des résultats sous forme de tableau, réponses rédigées...)



## ÉPREUVE E4 - GESTION DE LA CLIENTELE ET COMMUNICATION ORALE

### Commentaires sur les sujets

L'orientation des sujets proposés confirme une approche commerciale fondée résolument sur une approche client : il s'agit d'évaluer, à partir d'un contexte commercial précis, d'une problématique d'agence et d'une fiche client, 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 deux objectifs :

- Apporter une solution satisfaisante pour le client.
- Répondre à la problématique commerciale de l'agence.

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 2012 a rassemblé des sujets très divers dont voici quelques exemples :

Cas	Contexte agence	Problématique commerciale	Fiche client	Projets à découvrir	Pistes commerciales
7C	Agence la rotonde située au centre ville d'une agglomération de 800 000 habitants	Le directeur de l'agence vous demande de faire rapidement la connaissance de vos clients	Client de passage à l'agence, vient pour déposer un chèque. Souhaite vous faire part de problèmes de trésorerie qui le contrarie.	Financement de travaux d'un appartement prêt dans 3 mois pour la location Études enfant aux E.U Remplacement voiture	Augmentation du découvert Épargne programmée Crédit auto Crédit étudiant
CAS 1 B	Nouvelle agence « conquête » située à l'entrée d'un centre commercial en banlieue d'une grande métropole régionale	Prospection de clients « grand public »	Client qui vient d'être muté.... Souhaite transférer son compte près de son lieu de résidence. Va quitter le domicile de ses parents	Achat DS3, à court terme  Achat logement à moyen terme	Prêt conso CEL/PEL Forfait de services

...

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 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 la technique bancaire. D'autres axés sur la prospection pure par exemple, 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 ses sujets, très contraignante.

## 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 certains 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. La lecture du référentiel et de la circulaire nationale d'organisation publiée chaque année est incontournable.

### - 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 elle-même

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 tandis que les autres se contentent d'un exposé oral.

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.

L'explicitation des objectifs est mieux traitée, 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.

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

Il faut rappeler 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 ? ». Il est regrettable de la négliger car elle favorise la création d'un climat très important pour la suite de la négociation.

*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 pas entraînés à la technique de la reformulation.

Il faut aussi déplorer le manque de curiosité vis-à-vis du client : les candidats se contentant 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.

Un certain nombre de sujets induisent la « conquête » du conjoint bancarisé dans un autre établissement, là encore les candidats ont du mal à trouver une argumentation pertinente. On constate aussi beaucoup d'erreurs techniques y compris sur des produits simples.

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 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.

### **Les conseils aux candidats**

Il est recommandé de bien connaître les objectifs de l'épreuve et les étapes de son déroulement. Il convient d'être détendu pour mener à bien l'entretien commercial.

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

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

Enfin les qualités relationnelles du candidat 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**

359 copies ont été corrigées par 13 personnes.

**Moyenne : 11.6 /20**

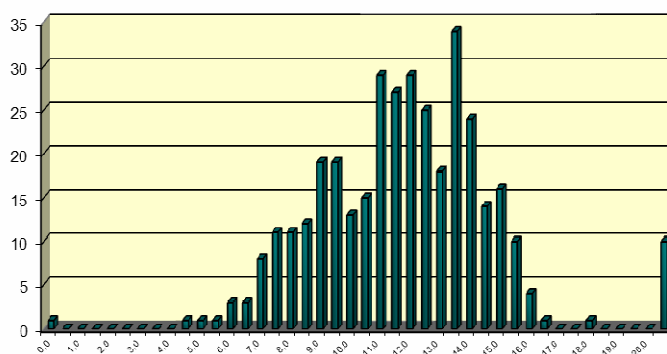
Note la plus haute : 18

Note la plus basse : 4.5

Près de 75 % des candidats obtiennent une note  $\geq 10$  ; 50% une note  $\geq 12$ .

	Dossier 1	Dossier 2	Dossier 3	Dossier 4	Forme	Total
sur 20	12.9	10.7	12.2	10.2	10.7	11.56

Répartition des notes



Pour mémoire : rappel des moyennes des années antérieures :

Session	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Moyenne	10.73	11.29	11.40	10.82	12.65	11.37

### **2. Remarques générales concernant le sujet**

- Sujet plutôt facile et bien abordable ;
- Sujet long, peu de candidats sont sortis avant le terme de l'épreuve.
- Parties inégales, le 2<sup>ème</sup> dossier, notamment, est conséquent, il compte pour le 1/3 des points.
- Domaines abordés : des thèmes classiques : gestion des comptes, crédit immobilier, placements, assurance et (très peu) de fiscalité.

### **3. Les différents dossiers**

**Dossier n°1 :** Gestion des comptes moyenne : 17.4 / 27 points

La gestion des comptes est la base du savoir professionnel d'un chargé de clientèle. Cette partie est simple et bien traitée. Elle a permis aux candidats de commencer à composer sans être en difficulté. Néanmoins, les correcteurs déplorent un manque de précision, des réponses incomplètes, une méconnaissance des moyens de paiement internationaux.

**Dossier n°2 :** Prêt immobilier moyenne : 23 / 43 points

Cette partie comprend de nombreux calculs, très classiques dans ce domaine. Pourtant les candidats sont mis en difficulté. Les réponses sont plus confuses, et les calculs peu expliqués.

Beaucoup d'éléments et d'informations sont à retrouver dans les annexes, les candidats ont du mal à les prendre tous en compte.

Les correcteurs regrettent le manque d'analyse personnelle et de recul sur les résultats trouvés.

**Dossier n°3 :** Placements et assurance moyenne : 15.85 / 26 points

En général, les candidats ont une bonne connaissance des produits courants d'épargne ; mais, à nouveau, ils sont mis en difficultés par les calculs demandés.

**Dossier n°4 :** Fiscalité moyenne : 9.17 / 18 points

Un calcul très simple d'impôt sur le revenu (on ne sort pas du schéma habituel : couple avec 2 enfants, micro foncier, dividendes). Pourtant, peu de candidats trouvent le montant exact d'impôt à payer.

Les autres questions portent sur les OPCVM, on retrouve donc une partie placements ; la dernière question n'a pas été comprise (confusion assurance-vie multi-supports et fonds profilés)

Cette partie a parfois été négligée faute de temps.

**Forme** moyenne 3.22 / 6 points

Toujours beaucoup de fautes d'orthographe..., un vocabulaire approximatif et peu professionnel.

#### **Conseils aux candidats :**

- Bien lire les questions, ainsi que les annexes avant de se mettre au travail.
- Analyser les annexes plutôt que les recopier.
- Eviter de fournir une « réponse catalogue », mais au contraire proposer les éléments pertinents, compte-tenu de l'analyse faite du dossier à traiter.
- Soigner la rédaction, présenter clairement les réponses, de façon aérée, détailler les calculs, relire la copie pour éliminer les fautes d'orthographe...

#### **Conclusion**

Quelques souhaits et remarques émis par les correcteurs :

- Les annexes, même non complétées doivent systématiquement être insérées et paginées dans les copies.
- Un sujet et un barème plus discriminants pour détecter les bons et moins bons candidats. (Ne pas mettre la totalité des points à un candidat qui ne sait pas limiter sa réponse à ce qui lui est vraiment demandé).

## E6 – CPAP

### 1) Commentaires sur la prestation des candidats

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

Les candidats présentent leurs activités ou leur thème en respectant, en général le temps imparti de 20 minutes bien que bon nombre de candidats travaillent sans contrôler le temps.

Les présentations sont hétérogènes en fonction des établissements d'origine. Certaines prestations ne mettent pas assez en valeur l'action principale qui comme son nom l'indique, doit occuper une place privilégiée. D'autres, en revanche ne comportent aucune présentation des actions secondaires.

Quasiment tous les candidats rédigent un dossier support pour faciliter le travail du jury même les candidats en formation initiale pour qui ce travail n'est pas obligatoire.

Le choix du thème d'étude présenté par les candidats en formation continue est souvent bien justifié. Mais pour certains candidats, l'approche reste souvent théorique et ne fait pas toujours le lien avec l'activité professionnelle. Une plus grande partie des candidats utilisent à présent des supports de communication (notamment un diaporama) ce qui rend la présentation plus vivante et communicante. Les 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 ...).

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

L'échange d'une durée de 20 minutes permet de tester le candidat sur les connaissances des actions ou du thème présenté et de vérifier ses pratiques professionnelles.

L'échange est la plupart du temps de bonne qualité et permet, bien souvent, de détecter la motivation de l'étudiant ou au contraire son manque de dynamisme et d'enthousiasme. Les notions théoriques ne sont pas toujours bien maîtrisées par les étudiants. L'analyse des actions bancaires reste souvent très limitée et l'autocritique incomplète.

### 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 soigner leur présentation vestimentaire et leur langage afin d'adopter un comportement professionnel.
- De contrôler leur temps d'intervention en utilisant une montre.
- De mettre l'accent sur la présentation des actions « secondaires » et de l'action principale et de réduire le temps de présentation du réseau et de l'agence bancaire.
- 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 ...
- De soigner la présentation de leurs supports (attention aux fautes d'orthographe)
- 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.

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 ...) et de préparer une « autocritique ».

## 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