



Région académique  
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

## Brevet de Technicien Supérieur "Banque, conseiller de clientèle", session 2019

*Rapport de jury*

Inspectrice d'Académie-Inspectrice  
Pédagogique Régionale d'économie-  
gestion - C. VALTAT

### LES RÉSULTATS DÉFINITIFS DE L'INTER-ACADEMIQUE BESANCON- DIJON-NANCY-METZ-REIMS-STRASBOURG

	présents	admis	%adm/pres
TOTAL	241	209	86.7%

#### Les résultats/établissement

	présents	admis	%adm/pres
0100022V LYCEE CHRETIEN DE TROYES	17	17	100%
0100975F GRETA SUD CHAMPAGNE SITE AUBE	17	15	88.2%
010287SY UFA CHRESTIEN DE TROYES	6	5	83.3%
0210017E LYCEE MONTCHAPET - DIJON	16	15	93.8%
021002SX ISOLES 21 COTE D'OR	2	1	50.0%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	1	-	0%
021901SP CFA BANQUE DE BOURGOGNE	15	14	93.3%
0251028G LYCEE SAINT JEAN BESANCON	16	15	93.8%
0251605J GRETA DE BESANCON	3	3	100%
0251711Z LYCEE LEDOUX BESANCON	18	17	94.4%
0511822D GRETA DE LA MARNE - REIMS	9	9	100%
051223SN UFA COLBERT	9	8	88.9%
052001SD AUTRES CANDIDATS - HAUTE MARNE	2	-	0%
0540034U LGT ERNEST BICHAT LUNEVILLE	24	23	95.8%
054054SF INDIVIDUELS MEURTHE ET MOSELLE	1	1	100%
0542287T C.F.A. DE LA BANQUE NANCY	12	11	91.7%
054860SP C.F.P.B. NANCY	12	9	75.0%
054862SG FORMATION INSTITUT LUDRES	3	-	0%
0572728F C.F.A. ROBERT SCHUMAN METZ	9	8	88.9%
057570SE ENSEIGNEMENT A DISTANCE 57	2	-	0%
0672735J ESTUDIA STRASBOUR	18	12	66.7%
0672879R CFA METIERS BANQUE	19	18	94.7%
0672897K C.F.P.B.	3	3	100%
067999SS INDIVIDUELS BAS-RHIN	5	4	80.0%
088880SR ENSEIGNEMENT A DISTANCE 88	1	-	0%
090122SR ENS.DIST.BELFORT	1	1	100%
TOTAL	241	209	86.7%

## Les moyennes par discipline

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
E1- CULT.GEN&EXPR 3984 CULT.GEN&EXPR	9	150	84	-	243	11.27
E2-A LVE 1:ECRITE						
0001 ALLEMAND	-	1	-	-	1	17.50
0002 ANGLAIS	6	157	69	-	232	11.87
0007 ESPAGNOL	1	4	-	-	5	12.88
0008 ITALIEN	-	2	-	-	2	16.50
E2-B LVE 1:ORALE						
0001 ALLEMAND	-	1	-	-	1	15.00
0002 ANGLAIS	8	167	57	-	232	12.00
0007 ESPAGNOL	1	3	1	-	5	12.00
0008 ITALIEN	-	2	-	-	2	19.00
E3- GES.REL.CLIEN 3389 GES.REL.CLIEN	9	213	17	-	239	13.28
E4-A ETUDE DE CAS 0529 ETUDE DE CAS	11	188	46	-	245	11.62
E4-B ANAL.SIT.COM. 7687 ANAL.SIT.COM.	11	172	60	-	243	12.22
E5- ENV.ECO.JUR.B 7688 ENV.ECO.JUR.B	9	164	63	-	236	11.07
EF1 L.V.2						
0001 ALLEMAND	-	1	-	-	1	18.00
0002 ANGLAIS	1	3	-	-	4	16.00
0007 ESPAGNOL	1	13	2	-	16	14.40
0008 ITALIEN	-	1	-	-	1	15.00
0009 RUSSE	-	1	-	-	1	20.00
0013 POLONAIS	-	1	-	-	1	19.00
0047 TURC	-	3	-	-	3	16.00

## Les résultats par catégorie/baccalauréat d'origine

	Admis	%	Elim.	%	Refu.	%	Sans déc. fin.	%	Non présenté	%	Autres	Total
400 BAC PRO	27	67.5	1	2.5	10	25.0	-	0	2	5.0	-	40
420 BT ET EQUIVAL.	4	66.7	-	0	1	16.7	-	0	1	16.7	-	6
430 BAC TECHNO	62	80.5	-	0	11	14.3	-	0	4	5.2	-	77
450 B.P.	2	66.7	-	0	-	0	1	33.3	-	0	-	3
460 AUTRE NIV. BAC	-	0	-	0	-	0	-	0	1	100	-	1
470 BAC GENERAL	112	93.3	-	0	3	2.5	2	1.7	3	2.5	-	120
980 DIP. ETRANGERS	1	33.3	-	0	2	66.7	-	0	-	0	-	3
990 AUTRES CAS	1	50.0	-	0	-	0	1	50.0	-	0	-	2
TOTAL	209	82.9	1	0.4	27	10.7	4	1.6	11	4.4	-	252

## LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

### CULTURE ET EXPRESSION EN LANGUE FRANÇAISE

#### Qualité du sujet

Pour la synthèse, les documents apparaissent clairs, variés et accessibles globalement à un candidat préparé à l'exercice. Le corpus a donc dans l'ensemble été maîtrisé et la production fondée sur une problématique pertinente ou recevable.

Le graphique intégré au document 1 n'est pas suffisamment exploité dans la synthèse cependant et l'étude du dessin de presse, document 4, s'avère inégale.

Les candidats ont eu du mal non pas à comprendre l'extrait de Giono, document 3, mais à le mettre en perspective avec la thématique dominante du corpus, la collaboration ou le faire ensemble.

La problématique proposée pour l'expression personnelle est bien distincte de celles qui peuvent structurer l'approche du corpus : cela ne peut que favoriser les productions.

### **Compétences maîtrisées par les candidats**

Cette session confirme les précédentes : principes et méthodes de la synthèse sont majoritairement maîtrisés, ce qui témoigne de la qualité de la préparation des candidats.

### **Compétences insuffisamment maîtrisées par les candidats**

L'expression personnelle, quant à elle, demeure l'exercice le moins réussi : sacrifiée par manque de temps, peinant parfois à structurer un propos ou à tenir compte de la question posée, elle se caractérise souvent par sa brièveté inquiétante, par une difficulté à mobiliser une culture personnelle voire une difficulté à oser penser, c'est à dire oser adopter un point de vue sur le monde et l'étayer.

Ce constat caractérise les rapports académiques, session après session, sans amélioration globale notable des compétences des candidats.

La fragilité de la maîtrise de la langue écrite, chez un nombre non négligeable de candidats, est inquiétante également ; cela va parfois jusqu'à empêcher la compréhension du propos, même oralisé.

En annexe à ce rapport, on trouvera un document synthétique caractérisant le niveau de maîtrise de la langue attendu pour le socle commun, en fin de scolarité obligatoire : des critères mettant en lumière une maîtrise de la langue de niveau B1, soit le seuil à partir duquel chacun, selon ses efforts, peut être acteur de ses propres progrès.

Certains travaux apparaissent en deçà de ce niveau de maîtrise.

Il est probable que cette maîtrise insuffisante de la langue explique également le peu de richesse culturelle des travaux les plus fragiles : bien que cette corrélation ne soit pas systématique, des difficultés de lecture-compréhension ne favorisent pas la qualité de l'expression écrite et interdisent de fait tout plaisir de la lecture. On voit mal dans ce cas comment susciter l'envie de se cultiver ou de s'informer via des ressources textuelles.

L'annexe jointe pourrait tout à fait fonder un diagnostic initial en début de STS1 de manière à établir au besoin, sur deux années, un plan de progression personnalisé à partir d'un bilan objectif.

### **Conseils aux candidats :**

1. se familiariser davantage à l'analyse des documents composites (document 1 du corpus) ;
2. à la suite d'un diagnostic initial en termes de maîtrise de la langue, s'emparer pleinement de la question et s'engager, en autonomie, dans une acquisition progressive des capacités prioritaires qui seraient à consolider.

## **LANGUES VIVANTES ANGLAIS**

### I. Épreuves écrites

#### I.a) Conformité du sujet à l'examen / Remarques sur le corrigé

- Support : article et sujets d'expression correspondants aux attentes de l'épreuve, ils ont pu être traités de façon correcte par la majorité des candidats.

La principale difficulté a concerné le premier sujet d'expression écrite, dans lequel le terme « healthy pay package » a parfois été mal interprété par les candidats (idée d'avantage offert par l'entreprise concernant l'assurance santé au lieu du niveau de salaire).

- Corrigé/barème

- la présentation du thème principal (idée 1) « les avantages en nature riment-ils avec liberté ? ») a été élargie à toute phrase ciblant le thème des côtés positifs et négatifs des avantages en nature.

### I.b) Prestations des candidats

Nous constatons un écart entre d'excellentes copies (plusieurs 20/20), et d'autres très insuffisantes dans lesquelles aucun des deux sujets d'expression n'est traité et où le texte n'est pas compris / rédigé dans une langue (français) qui n'est pas suffisamment maîtrisée pour faire sens et permettre au correcteur de repérer les idées clés du corrigé.

La majorité des copies est d'un niveau assez satisfaisant, de moyen à bon : idées essentielles repérées dans le texte, sujets d'expression traité de façon correcte même si la maîtrise de la grammaire de base fait souvent défaut.

Rappel aux candidats : aucun point n'est attribué pour la présentation du document (titre, source, date), et le résumé des idées essentielles ne doit pas comprendre une liste détaillée de tous les exemples et anecdotes cités.

- Note la plus basse : 1,5/20

- Note la plus haute: 20/20

## II. Épreuves orales

### I.a) Conformité du sujet à l'examen

Les sujets abordent des thématiques pertinentes, variées et relativement accessibles pour les candidats. Ils sont dans leur grande majorité parfaitement conformes aux modalités de l'examen par leur forme et leur contenu.

### I.b) Prestations des candidats

Les notes vont de 05 à 20/20 dans chaque lieu d'examen.

Les examinateurs constatent que, dans l'ensemble, les candidats sont bien préparés à l'épreuve, les meilleurs présentent une analyse du document support détaillée, donnent leur opinion sur le thème soulevé/tissent des liens avec d'autres thématiques, puis abordent leur expérience en BTS à travers la présentation de leurs stages.

Cependant, lors de rares exceptions le candidat ne s'exprime qu'en français au cours de l'épreuve, malgré l'aide apportée.

### II.c) Conseils aux candidats pour l'épreuve orale:

- Importance de la préparation à la durée et aux modalités de l'examen : Les 20 minutes de passage à l'oral sont souvent mal anticipées par les candidats. Même les meilleurs d'entre eux, qui présentent une analyse correcte du document support, puis abordent leur expérience en BTS à travers la présentation de leurs stages, s'arrêtent au bout de 5 minutes environ. Il semble que la majeure partie des candidats s'exprime moins de 3 minutes et attend ensuite les questions de l'examineur.

Il est dans l'intérêt des candidats de présenter un commentaire du document support aussi exhaustif que possible et de réagir au thème soulevé voire d'élargir en faisant des liens avec les documents ou thématiques abordés lors de leur formation, leur expérience en stage ou leurs connaissances personnelles. Cela met en valeur leur compréhension du document, leur curiosité et intérêt pour les sujets soulevés et les rassure souvent en les ramenant sur des choses connues/maîtrisées. Il est par ailleurs impératif qu'ils s'entraînent en classe à prendre la parole de façon régulière et ce tant en PPC qu'en interaction.

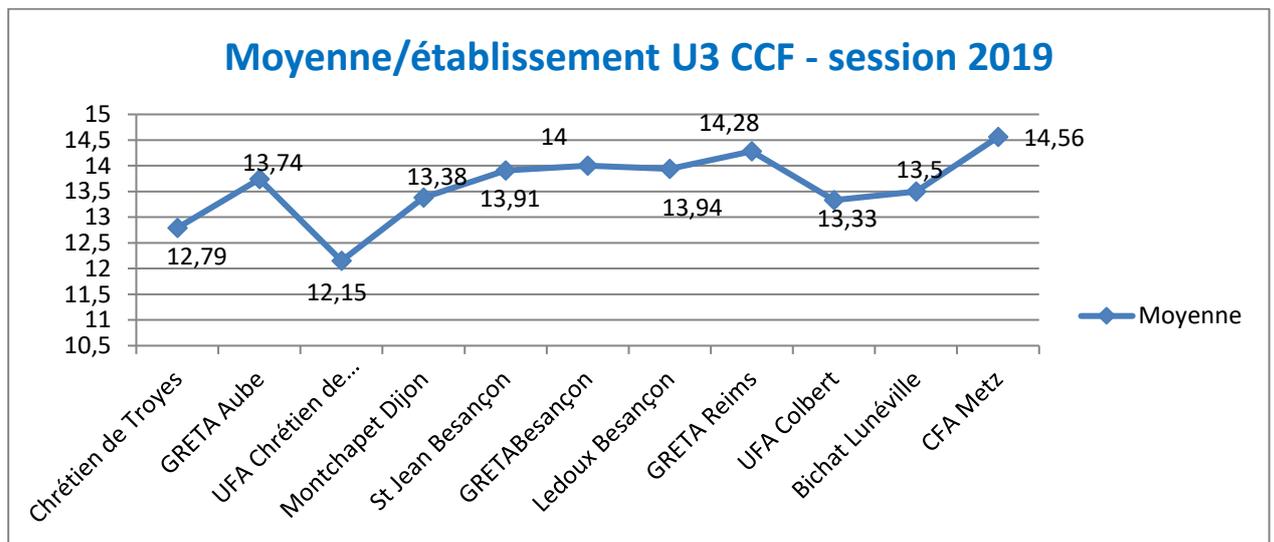
- Jouer le jeu de la communication et développer les réponses :

Les efforts fournis par les candidats pour développer leurs réponses, notamment en illustrant leurs propos par des exemples, sont attendus et valorisés. Il est dans l'intérêt du candidat de chercher à favoriser la communication en étant actif lors de l'entretien. Trop de réponses se limitant à : yes/no, I don't know ne permettant pas de se valoriser, il faut accepter la situation de communication et parler autant que possible, même s'il y a des erreurs. On peut avoir 20/20 malgré des erreurs de prononciation ou de grammaire.

La réussite à cette épreuve d'une durée de 20 minutes ne s'improvise pas et doit être envisagée comme l'aboutissement de deux ans de préparation et de présence assidue en classe avec une participation orale active et régulière des étudiants.

### **E3 – GESTION DE LA RELATION CLIENT**

- **forme CCF**



- **forme ponctuelle**

#### **I. ORGANISATION / PRÉPARATION**

##### **. Conformité des dossiers**

Effectuée au sein de chaque centre. Certains dossiers se sont révélés non conformes en raison :

- du manque de signature et/ou cachet sur les fiches
- du manque d'un des 2 dossiers
- de l'absence de l'attestation certifiant la qualité d'apprenti (seul le contrat était fourni)
- Parfois, les fiches clients des fiches 3 à 7 ne sont pas complétées ou sont absentes

Toutefois le nombre dossiers non conformes est en net recul sur Dijon

#### **II. NIVEAU DES CANDIDATS**

- Le niveau est hétérogène.
- La qualité des prestations est souvent fonction de l'origine du candidat, mais l'ensemble reste honorable.
- On peut toutefois se demander si tous les centres de formation sont suffisamment informés du fonctionnement et des exigences de l'épreuve, certains candidats ignorant encore qu'il faut présenter les fiches 1 et 2 sur l'accueil.

### III. DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Les candidats ont plutôt bien géré leur temps de négociation (les 25 minutes)

Il faut souligner que dans certaines situations la connaissance produit est défailante mais le déroulé de l'entretien est respecté et les propositions sont en règle générale cohérentes.

Les 5 minutes d'auto-évaluation paraissent un peu courtes pour un véritable échange sur la prestation de 25 minutes.

Les 15 minutes consacrées à l'accueil semblent longues surtout le questionnement. De fait les jurys élargissent souvent le questionnement à la culture générale bancaire.

### III. PROBLÈMES RENCONTRES ET INTERROGATIONS

- Concernant les fiches 1 et 2 : Certains apprentis en plateforme téléphonique ou back office surtout ont inventé des situations sans les avoir vécues en situation réelle ou simulée. Comment dès lors organiser le questionnement ?
- Certains candidats méconnaissent le déroulement de l'épreuve et n'ont donc pas revu les fiches 1 et 2.
- Pour les fiches 3 à 7, certains candidats sont déstabilisés par le changement de paramètres et traitent le sujet comme il était initialement sans tenir compte de la situation modifiée.
- De nombreux candidats ignorent qu'ils peuvent apporter et utiliser tous les documents qu'ils souhaitent. Il serait donc bon de le rappeler dans la circulaire.

### IV CONSEILS AUX CANDIDATS

Il est recommandé de bien connaître les produits bancaires afin d'éviter d'être déstabilisé au cours de la négociation.

Il est important de bien s'entraîner à la négociation et à la présentation des fiches portant sur l'accueil.

Il est souhaitable d'apporter et d'utiliser tous les documents qui peuvent être nécessaires pour l'épreuve (plaquette, carte de visite...)

## E4 – DEVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTION COMMERCIALE

### E41 : EPREUVE ECRITE

#### 1. Observations sur le sujet et le corrigé

- un sujet relativement complet couvrant une bonne part du référentiel : l'analyse de l'activité crédit immobilier, une proposition de crédit immobilier, la gestion bancaire au quotidien et l'assurance vie

- un sujet jugé dans l'ensemble équilibré par rapport aux années passées : il n'y a pas eu de problèmes de temps de composition pour les candidats

- les questions techniques nécessitant des calculs étaient peu nombreuses et les annexes fournissaient des aides importantes à l'exécution de ceux-ci notamment en ce qui concernait le crédit immobilier et le rachat sur l'assurance vie

- des questions basiques permettant une notation relativement large mais aussi quelques questions nécessitant une connaissance plutôt approfondie (par exemple sur les taux d'intérêt, l'assurance emprunteur ou encore les indicateurs de risque et de performance sur les marchés financiers)

#### 2. Observations sur la qualité des copies

- une moyenne de 11.65 sur 240 copies soit environ 1 point de plus que l'année précédente

- les étudiants ne répondent pas toujours précisément aux questions posées ce qui peut s'expliquer par des difficultés de compréhension des questions et une confusion des termes chez certains : à cet égard le dossier A concernant l'analyse de l'activité crédit immobilier et qui nécessitait plus de qualités de synthèse a visiblement posé plus de problèmes

- les connaissances de base que l'on se doit de maîtriser à ce niveau (par exemple sur les différents taux d'intérêt, les notions de mobilité bancaire ou encore les indicateurs d'analyse des marchés financiers) ainsi que le vocabulaire professionnel ont été globalement jugés de qualité insuffisante

- des difficultés de transposition des connaissances à des cas concrets notamment sur le dossier B consacré au crédit immobilier et sur les différents éléments du tableau de remboursement de l'emprunt

- beaucoup trop de candidats ne se donnent pas la peine de justifier leurs calculs ce qui rend plus problématique la notation des copies par exemple dans le dossier C où une étude comparée du coût des moyens de paiement était demandée

- concernant la forme, l'orthographe et plus généralement le vocabulaire et la grammaire utilisés présentent des lacunes importantes chez un nombre non négligeable 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
- utiliser de préférence un vocabulaire professionnel et adapté aux situations en évitant la tentation de la paraphrase
- travailler sur la qualité de la présentation et prendre le temps de se relire pour corriger les fautes de syntaxe et d'orthographe

## **E42 : EPREUVE ORALE**

### **Préparation à l'épreuve**

Les attendus de l'examen sont généralement bien respectés, ce qui montre une préparation de qualité des candidats.

Certains lieux de stage ou d'alternance ne permettent pas aux étudiants de mener à bien les activités nécessaires à l'élaboration de toutes les fiches de compétences (alternance réalisée uniquement en plate de forme téléphonique qui ne gère que des appels entrants, dans des établissements de regroupements de crédits ou en back-office tel qu'à Volkswagen Bank).

Les dix minutes de présentation sont globalement respectées, davantage que lors des sessions ultérieures.

La plupart des candidats possèdent un support diaporama (souvent de qualité, voire d'excellente qualité).

Certains étudiants présentent toutefois un travail avec beaucoup de fautes d'orthographe, ce qui ne les met pas en valeur.

Peu de candidats apportent en revanche d'autres documents tels que tableau de suivi de phoning, script, PLV... ce qui pourrait néanmoins rendre plus concrète la présentation orale et ce qui permet au jury de vérifier les dires du candidat (j'ai appelé 50 clients) et son travail personnel (plan d'appel par exemple)

On constate que l'exposé est plus vivant et intéressant quand il a été réellement vécu par le candidat, les activités fictives restent souvent trop théoriques même si elles sont acceptées par les textes officiels. Particulièrement en ce qui concerne la fiche 9 « le développement d'un portefeuille de particuliers » qui consiste en une action commerciale qui lorsqu'elle est « inventée par le candidat n'a pas d'intérêt.

Certains candidats ne présentent que des activités fictives sur les trois fiches de compétence alors que leur vécu en entreprise leur permettait de présenter une ou deux actions réelles. Les candidats doivent veiller à présenter un livret de compétences suffisamment fourni en informations (éviter les fiches de compétences trop brèves).

On constate également un manque d'approfondissement dans la présentation de leurs travaux et un manque de curiosité. Les étudiants exécutent des missions sans réellement comprendre le fondement.

## **PREMIERE PARTIE : EXPOSE ORAL DU CANDIDAT SUR LA FICHE TIREE AU SORT PARMIS LES FICHES 8, 9 ET 10 DU LIVRET DE COMPETENCES**

### **FICHE N° 8 : ANALYSE D'UN PORTEFEUILLE DE CLIENTS PARTICULIERS**

La méthodologie de l'analyse de portefeuille est globalement respectée mais trop d'étudiants n'analysent pas assez les chiffres, ils se contentent de constatations et de données « absolues » sans comparaison avec les chiffres de l'agence ou du secteur par exemple.

Les présentations sont souvent claires et efficaces, avec une présentation des résultats de qualité

Les données concernant le portefeuille sont difficiles à collecter pour certains candidats hormis la segmentation donc manque de chiffres pertinents à analyser parfois.

Certains candidats présentent un portefeuille fictif créé de toute pièce par l'étudiant ce qui est peu pertinent, il vaut mieux privilégier dans ce cas une analyse à partir de chiffres réels sur une agence différente de celle où l'étudiant a effectué sa formation.

### **FICHE N° 9 : DEVELOPPEMENT D'UN PORTEFEUILLE DE CLIENTS PARTICULIERS**

La présentation de la fiche 9 est souvent réalisée avec enthousiasme par le candidat lorsqu'il présente une action réelle, vécue en agence ce qui lui permet vraiment de se mettre en valeur.

Certains candidats présentent une situation fictive ce qui est très gênant dans le cadre d'une action commerciale, la présentation dans ce cas n'a pas d'intérêt et le questionnement s'avère difficile.

Les éléments de contexte sont souvent oubliés, l'action commerciale est trop peu souvent justifiée. Le ciblage est rarement justifié, les candidats se contentent de dire qu'on leur a donné une liste de clients.

Les candidats manquent souvent de recul et de hauteur, l'analyse des résultats reste souvent superficielle et sans remise en question.

Peu de candidats utilisent des supports pour prouver leur investissement (argumentaire, listing, tableau de suivi...) Ceux qui le font se distinguent positivement

### **FICHE N° 10 : GESTION DES RISQUES AU QUOTIDIEN**

Les thèmes abordés sont plus variés, ce qui est intéressant même si le thème majeur est la gestion des débiteurs.

La plupart des candidats présentent des situations vécues ou observées pour illustrer leur propos, ce qui est positif.

Toutefois, certaines présentations de situations ne reposent que sur un cas concret sans généralisation de la démarche (un seul cas de client débiteur par exemple), sans aborder le contexte, la procédure et la gestion du risque.

Certains étudiants présentent beaucoup de notions de cours théorique sans véritable lien avec les situations réelles vécues en agence.

Peu de candidats comprennent les enjeux liés à la gestion des risques.

### **DEUXIEME PARTIE : ENTRETIEN ENTRE LE CANDIDAT ET LE JURY**

L'échange entre le candidat et le jury permet vraiment de distinguer les étudiants curieux et impliqués dans leurs missions.

#### Points positifs

La majorité des candidats adopte un comportement professionnel au cours de l'entretien (tenue vestimentaire, écoute, expression orale ...) L'utilisation du vocabulaire professionnel est un véritable atout pour les candidats. Certains candidats sont très convaincants, ils montrent un réel investissement dans le fonctionnement de leur agence et dans la conduite de leurs différentes actions.

#### Axes d'amélioration

Pour d'autres candidats, un manque de recul est à déplorer vis-à-vis des actions menées (manque d'analyse, actions « subies » par le candidat...). D'autre part l'intérêt pour le secteur bancaire et ses problématiques est insuffisant.

Certains candidats présentent de grosses lacunes dans les connaissances de base ou dans la compréhension de leur environnement professionnel. Certains étudiants peinent à répondre aux questions de façon claire et directe. L'expression orale est perfectible, notamment dans l'usage du vocabulaire adapté. Enfin, certains candidats ont très peu préparé l'épreuve et ne se donnent même pas la peine de chercher à convaincre le jury. Quelques tenues vestimentaires ne semblent pas adaptées à un jour d'examen.

Le niveau d'ensemble reste toutefois assez moyen.

## ***E5- ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET ORGANISATIONNEL DE L'ACTIVITE BANCAIRE***

### **Constat sur la correction des copies**

<b><i>Moyenne questions 1 à 9 (sur 20 pts)</i></b>	<b><i>Moyenne cas pratique- question 10 (sur 8 pts)</i></b>	<b><i>Moyenne note structurée- question 11 (sur 12 pts)</i></b>
<b>9.72</b>	<b>3.39</b>	<b>8.06</b>

- Une moyenne globale qui est plus faible que l'an passé (on passe de 12 à 11).
- Au niveau de la note structurée globalement une moyenne satisfaisante mais il était attendu davantage d'explications, d'argumentations par rapport aux idées évoquées dans l'annexe.
- Sur la partie connaissances de cours et analyse des documents les notes auraient pu être bien meilleures. Plusieurs explications :

- Les étudiants ont toujours un niveau de connaissances qui reste superficiel.
- L'argumentation et les explications restent beaucoup trop sommaires.
- Enfin des difficultés par rapport à l'étude des documents en annexe en ce qui concerne l'analyse des données fournies (Exemple sur la question 6 : explication de la notion de taux nominal et taux réel, malgré une annexe avec un exemple la plupart des étudiants ne sont pas en mesure de donner des explications claires et précises sur ces notions).
- Au niveau du cas pratique une moyenne très faible. On constate encore beaucoup de copies où les étapes du cas pratique n'apparaissent pas. De plus, la plupart des étudiants sont passés à côté de la notion de clause abusive (élément central dont découlait la solution finale).

### Constat détaillé

3. Question 1 : la notion de banque universelle n'est pas maîtrisée par manque de connaissances ou par une lecture trop rapide de la question (certains candidats se sont focalisés sur la notion de banque mutualiste).
4. Question 2 à 3 : des confusions, les réponses sont quasi-identiques (pas de distinction entre les atouts de ce type d'établissement et les caractéristiques d'un client dit « sociétaire »).
5. Question 4 : pour la plupart des candidats on retrouvait facilement 3/4 éléments concernant la situation conjoncturelle (informations en annexe).
6. Question 5 : les éléments clés du cours ne sont pas mobilisés par les étudiants par manque de connaissance ou non compréhension de la notion « les déterminants » de l'inflation.
7. Question 6 : la majorité des candidats ne répondent pas à la question. Ils ne sont pas en mesure d'expliquer la notion de taux nominal et taux réel.
8. Question 7 : pas de difficulté.
9. Question 8 : les candidats ont traité la question d'un point de vue professionnel et non d'un point de vue juridique. La formulation de la question a peut-être gêné les étudiants « ces contrats » plutôt que « les contrats ».
10. Question 9 : les réponses étaient dans l'annexe. Cependant des confusions sur le contenu des différentes obligations du banquier (En quoi consiste l'obligation d'information ? ...).
11. Question 10 (cas pratique) : des problèmes sur la méthode qui n'est pas appliquée :
  1. Les faits sont indiqués ;
  2. Le problème juridique : encore des problèmes juridiques individualisés avec les noms des acteurs et une problématique incomplète (pas la notion centrale de clause abusive) ;
  3. Les règles de droit : les candidats se contentent de recopier les annexes sans démontrer le lien avec le sujet à traiter ;
  4. La solution : la réponse qui est apportée vérifie rarement que les candidats ont compris le sujet.
12. Question 11 (note structurée) : abondance d'informations en annexes cependant des remarques à formuler à différents niveaux :
  1. Sur la forme le plan n'apparaît pas systématiquement ;
  2. Il n'y a pas toujours d'introduction et en général pas de sous-parties apparentes ;
  3. Des idées dans les annexes plus ou moins reprises mais surtout pas suffisamment expliquées, détaillées ;
  4. En général on retrouve dans le meilleur des cas 2 idées par partie mais pas davantage.

### **Conseils aux candidats**

Le sujet se révélait très accessible ce qui n'a pas toujours été le cas. Les candidats pour les années à venir doivent prendre en compte les remarques suivantes :

13. La nécessité de faire une distinction entre les compétences attendues en U3/U4 et celles en U5.
14. Les annexes sont des outils d'aide mais elles ne remplacent pas la valeur ajoutée que les étudiants doivent apporter à travers des explications et une argumentation développée.
15. Pour apporter des réponses complètes les candidats doivent étoffer leurs réponses (idée + explication + exemple si possible).
16. La méthodologie du cas pratique n'est toujours pas maîtrisée pour un certain nombre de candidats (étapes et contenu des étapes / formulation de la problématique, les règles à énoncer et à mettre en lien avec le sujet à traiter).

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

	nbre	note egal
0100022V LYCEE CHRETIEN DE TROYES	17	6
0100975F GRETA SUD CHAMPAGNE SITE AUBE	18	6
010287SY UFA CHRESTIEN DE TROYES	6	-
0210017E LYCEE MONTCHAPET - DIJON	16	1
021901SP CFA BANQUE DE BOURGOGNE	15	1
0251028G LYCEE SAINT JEAN BESANCON	17	2
0251605J GRETA DE BESANCON	3	1
0251711Z LYCEE LEDOUX BESANCON	18	2
0511822D GRETA DE LA MARNE - REIMS	9	1
051223SN UFA COLBERT	9	1
0540034U LGT ERNEST BICHAT LUNEVILLE	25	4
0542287T C.F.A. DE LA BANQUE NANCY	12	-
054860SP C.F.P.B. NANCY	12	2
0572728F C.F.A. ROBERT SCHUMAN METZ	9	3
0672735J ESTUDIA STRASBOUR	1	-
0672879R CFA METIERS BANQUE	16	3
0672897K C.F.P.B.	3	-
067999SS INDIVIDUELS BAS-RHIN	1	-
068999SM INDIVIDUELS HAUT-RHIN	1	-
TOTAL	208	33