



RÉGION ACADÉMIQUE  
OCCITANIE

MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION NATIONALE  
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,  
DE LA RECHERCHE  
ET DE L'INNOVATION



Montpellier, le 14 DEC. 2018

La rectrice de la région académique Occitanie  
Rectrice de l'académie de Montpellier  
Chancelière des universités

à

Mesdames et Messieurs les recteurs d'académie  
Monsieur le directeur du SIEC  
Monsieur le directeur du CNED  
Mesdames et Messieurs les responsables de division des  
examens et concours

Pôle organisation scolaire et  
accompagnement des écoles,  
des établissements scolaires  
et des services

Division des Examens et  
Concours

DEC 2

Affaire suivie par :  
Emmanuelle MACART  
☎ : 04.67.91.48.37

Email :  
[emmanuelle.macart@ac-montpellier.fr](mailto:emmanuelle.macart@ac-montpellier.fr)

Rectorat  
31, rue de l'Université  
CS 39004  
34064 Montpellier  
cedex 2  
[www.ac-montpellier.fr](http://www.ac-montpellier.fr)

Circulaire : DEC 2018 - 171

**Objet:** Brevet de technicien supérieur "BANQUE-Conseiller de clientèle (particuliers)"

Circulaire nationale d'organisation – Session 2019

#### Références:

- ▶ **Code de l'éducation, partie réglementaire, livre VI, Titre IV, chapitre III, section 1** relatives au brevet de technicien supérieur créé par décret n° 2013-756 du 19 août 2013
- ▶ **Articles D643-19 à 21** relatifs à la mise en œuvre du contrôle en cours de formation au brevet de technicien supérieur
- ▶ **Articles D643-10 à 12** relatifs au positionnement en vue de la préparation du brevet de technicien supérieur
- ▶ **Articles D643-17 à 18** fixant les conditions de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur
- ▶ **Arrêté du 26 février 2014** portant définition et fixant les conditions de délivrance du BTS Banque, conseiller de clientèle (particuliers)

L'académie de Montpellier étant chargée de piloter l'organisation du Brevet de technicien supérieur **BANQUE-Conseiller de clientèle (particuliers) session 2019**, j'ai l'honneur de vous en communiquer les modalités.

### PARTIE I – REGLES COMMUNES D'ORGANISATION

#### 1. REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES

La liste des regroupements interacadémiques figure en annexe I.

#### 2. CALENDRIER DES ÉPREUVES

Les épreuves écrites et orales ainsi que les épreuves facultatives de certification professionnelle et de langue vivante 2 se dérouleront conformément au calendrier joint en annexe II.

### 3. TABLEAU DE CORRESPONDANCE ENTRE LES UNITES DU BTS BANQUE ET DU BTS BANQUE – CONSEILLER DE CLIENTELE (PARTICULIERS)

Pour les candidats ayant échoué à une session antérieure du BTS précité et conservant tout ou partie du diplôme, l'annexe III rappelle les correspondances entre les épreuves figurant dans l'annexe 6 du règlement d'examen du référentiel du diplôme et l'arrêté du 18 juillet 2001.

### 4. CONTRÔLE DE CONFORMITÉ

#### Contrôle de la conformité :

Conformément aux termes de l'arrêté du 22 juillet 2008 paru au BO n° 32 du 28 août 2008 :

« Le dossier support de l'épreuve est transmis selon une procédure mise en place par chaque académie et à une date fixée dans la circulaire d'organisation de l'examen. Le contrôle de conformité du dossier est effectué selon des modalités définies par les autorités académiques avant l'interrogation. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention « non valide » à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, le jury a un doute sur la conformité du dossier, il interroge néanmoins le candidat. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention « non valide » est portée à l'épreuve.

La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- Absence de dépôt du dossier ;
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice ;
- Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- Documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet. »

**Le dossier support se compose du livret de compétences ainsi que des attestations d'employeurs et/ou certificats de travail et/ou attestations de stages. Ils seront déposés en deux exemplaires dans les centres d'interrogations.**

**Le contrôle de conformité du dossier porte sur les documents réglementaires constitutifs du dossier et sur leur authentification. S'il ne s'étend pas au contenu du dossier proprement dit, le livret de compétences, support des épreuves E3 et E42, doit contenir, conformément au référentiel, les 10 fiches exigées pour l'interrogation du candidat (cf. annexe VI).**

**Une fiche de contrôle est fournie en annexe VII.**

Si le dossier ne respecte pas certaines contraintes définies dans l'arrêté portant création du diplôme et ses annexes (volume, nombre minimum et/ou maximum de travaux, règles de présentation,...), le candidat doit être interrogé dans les conditions normales de l'épreuve.

### 5. PAPETERIE D'EXAMEN - LIVRETS SCOLAIRES - MATÉRIEL AUTORISÉ

Les copies "modèle EN." seront obligatoirement utilisées par tous les candidats et pour toutes les épreuves, sauf pour les épreuves faisant l'objet d'une correction dématérialisée (utilisation impérative de copies " CMEN V1 " ou " CMEN V2 ") ainsi que pour l'épreuve de certification professionnelle qui nécessite l'utilisation d'une grille réponse. Pour cette épreuve, les candidats devront **utiliser un stylo bille indélébile noir.**

Les livrets scolaires utilisés seront conformes au modèle joint (annexe IV). Ils devront être dûment renseignés (recto et verso).

### 6. ABSENCE D'UN CANDIDAT

En cas d'absence non justifiée à une épreuve ou à une sous-épreuve **OBLIGATOIRE**, le candidat ne peut se voir délivrer le diplôme. La mention "**absent**" figurera sur le bordereau de notation en face du nom du candidat.

Pour les épreuves **FACULTATIVES**, l'absence du candidat n'est pas éliminatoire.

## 7. JURY DE DÉLIBÉRATION

Mesdames et messieurs les recteurs des académies pilotes fixeront la date de délibération du jury.

## 8. ORGANISATION GÉNÉRALE

Conformément aux prescriptions ministérielles, les académies pilotes devront assurer la gestion complète des académies qui leur sont rattachées.

La présente circulaire sera intégralement diffusée aux centres de formation ainsi qu'aux candidats individuels.

Je vous rappelle qu'il convient de :

- **ne pas interrompre une épreuve** en cours de composition sauf en cas de force majeure (de type incendie...) ;
- **ne pas intervenir en cours d'épreuve** (sauf pour fournir une éventuelle page manquante, sur instruction du responsable).

## PARTIE II – ÉPREUVES OBLIGATOIRES

### 1. Épreuve E1 : Culture générale et expression – Ecrit : 4 heures – coefficient 3

Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à l'ensemble des BTS ayant cet intitulé d'épreuve (Arrêté du 16 novembre 2006 – JO du 29 novembre 2006 - BO n° 47 du 21 décembre 2006).

Les corrections peuvent être ainsi organisées en regroupant les copies des BTS ayant le même sujet.

### 2. Épreuve E2 : Langue vivante étrangère – écrit/oral – coefficient 2

#### ► Écrit, durée 2 h, coefficient 1

Les corrections des sous-épreuves - partie écrite - seront précédées d'une réunion de concertation et suivies d'une réunion d'harmonisation finale.

***Très important*** : l'usage d'un dictionnaire **BILINGUE** est autorisé dans le cadre des évaluations écrites (pas de dictionnaires numériques).

#### ► Oral, durée 20 minutes, précédées de 20 minutes de préparation, coefficient 1

Il est indispensable que dans chaque académie, une réunion de concertation, organisée assez longtemps avant l'examen, permette la conception de documents appropriés respectant la définition des épreuves. L'entretien prend appui sur des documents professionnels. Il est nécessaire qu'un équilibre entre des supports écrits accompagnés ou non de documents iconographiques, oraux et vidéo soit proposé aux candidats.

### 3. Épreuve E3 : Gestion de la relation client

#### Présomption de fraude

Tout candidat dont le dossier (caractéristiques et contenu) ou la présentation orale conduisent la commission d'interrogation à suspecter une tentative de fraude, **est interrogé dans les conditions normales de l'épreuve**. L'évaluation de sa prestation doit faire abstraction de toute suspicion de fraude et s'en tenir aux seuls critères indiqués dans la grille d'aide à l'évaluation.

La commission d'interrogation signalera au chef de centre ses soupçons sous la forme d'un rapport argumenté et accompagné des pièces justificatives. Le cas sera instruit par les autorités académiques compétentes.

### **Modalité d'évaluation : contrôle en cours de formation (CCF)**

Le candidat doit être informé par son établissement ou centre de formation des conditions de déroulement des épreuves en CCF préalablement à leur mise en œuvre, et en particulier de la date, de l'heure, du lieu précis de l'évaluation (2 situations d'évaluation sur l'ensemble du cycle de formation), ainsi que de la date de remise des pièces pouvant permettre d'effectuer le contrôle de conformité.

Le contrôle en cours de formation de l'unité 3 repose sur les fiches n°1 à n°7 du livret de compétences.

#### ➤ **Première situation d'évaluation (1/3 de la note finale)**

Cette évaluation a lieu au plus tard avant la fin du premier semestre de la deuxième année de formation.

D'une durée de 15 minutes maximum, elle porte sur une situation extraite du livret de compétences qui permet, au cours d'un entretien avec la commission d'évaluation, de vérifier l'acquisition des compétences en matière de communication liées aux activités d'accueil, d'orientation et de découverte du besoin du client (fiches 1 à 2 du livret de compétences).

La commission d'évaluation est composée de deux personnes :

- l'enseignant ou le formateur du candidat en charge de l'unité « gestion de la relation client » ;
- un professionnel ou à défaut un autre enseignant ayant en charge les enseignements de spécialité.

La commission prend connaissance des fiches et en choisit une qui sera présentée par le candidat dans la première partie de l'épreuve.

L'épreuve se déroule en deux parties :

- première partie (maximum 5 minutes) : le candidat présente la fiche sélectionnée par la commission. Il explicite les objectifs poursuivis, les difficultés rencontrées, les contraintes à surmonter, les résultats obtenus et justifie ses choix en terme de stratégie de communication.
- seconde partie (maximum 10 minutes) : la commission questionne le candidat pour évaluer son degré de maîtrise des compétences en demandant des éclaircissements ou des approfondissements sur tout ou partie des points exposés, et sa capacité à porter un regard critique sur les activités présentées.

Si nécessaire, l'entretien peut être élargi aux autres fiches relatives à l'unité U3, présentées dans le dossier du candidat.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit une fiche d'évaluation de la prestation effectuée par le candidat (cf. annexe IX.). Cette fiche est transmise ultérieurement au jury. **La proposition de note figurant sur cette fiche n'est pas communiquée au candidat.**

#### ➤ **Seconde situation évaluation (2/3 de la note finale)**

Cette évaluation aura lieu au plus tard avant la fin du second semestre de la seconde année de la formation.

D'une durée de 30 minutes maximum, l'épreuve porte sur une situation extraite du livret de compétences en lien avec l'unité U3 du référentiel de certification. Elle vise, au cours de l'entretien avec la commission, à vérifier l'acquisition des compétences liées aux activités d'information, de conseil, de vente et suivi de la relation client (fiches n°3 à n°7 du livret de compétences).

La commission d'évaluation est composée de deux personnes :

- l'enseignant en charge de l'unité « gestion de la relation client », ou à défaut un enseignant ayant en charge l'un des enseignements de spécialité ;
- un professionnel ou à défaut un autre enseignant ayant en charge l'un des enseignements de spécialité.

La commission choisit une fiche et propose au candidat une modification des paramètres (cf. fiche de modification des paramètres annexe VIII). Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 minutes qui lui permet de prendre connaissance des paramètres modifiés et de préparer son entretien.

L'épreuve se déroule en deux parties :

- première partie (maximum 25 minutes) : le candidat et l'un des membres de la commission procèdent à la simulation de la nouvelle situation de négociation ;
- seconde partie (maximum 5 minutes) : la commission questionne le candidat afin d'évaluer son degré de maîtrise des compétences en demandant des éclaircissements ou des approfondissements sur tout ou partie de l'entretien client et sa capacité à porter un regard critique sur la simulation présentée.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit une fiche d'évaluation de la prestation effectuée par le candidat (cf. annexe IX).

Cette fiche est transmise ultérieurement au jury. **La proposition de note figurant sur cette fiche n'est pas communiquée au candidat.**

**Dans un second temps, une commission de professeurs ou de formateurs issus de l'enseignement public ou privé sous contrat ou de centres de formation habilités au CCF, choisis parmi ceux qui dispensent les enseignements correspondants, est constituée, sous la responsabilité de l'inspecteur(trice) d'académie – inspecteur(trice) pédagogique régional(e) président(e) du jury.**

Cette commission examine les documents mis à la disposition du jury d'admission et procède à une harmonisation des propositions des notes des candidats. Elle formule toute remarque et observation jugées utiles pour éclairer la décision du jury qui arrête les notes attribuées aux candidats.

Le jury pourra, en tant que de besoin, se faire communiquer tous les documents utilisés lors de l'évaluation ainsi que les productions élaborées par le candidat pour cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et des autorités académiques pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

➤ **Modalité d'évaluation : Épreuve ponctuelle**

D'une durée de 45 minutes maximum, l'épreuve porte sur une situation extraite du livret de compétences, relative à l'unité U3 qui permet, au cours d'un entretien avec la commission d'évaluation, de vérifier l'acquisition **des compétences en matière de communication liées aux activités d'accueil, d'orientation, de découverte du besoin du client, d'information, de conseil, de vente et suivi de la relation client (fiches n°1 à n°7 du livret de compétences).**

La commission d'évaluation est composée de deux personnes :

- un enseignant en charge de l'unité « gestion de la relation client » ou à défaut un enseignant ayant en charge les enseignements de spécialité,
- un professionnel ou à défaut un autre enseignant ayant en charge les enseignements de spécialité.

**Les services en charge de l'examen veilleront à prévoir un temps suffisant pour permettre à chaque commission d'évaluation de prendre connaissance des fiches des livrets de compétences, de préparer les modifications des paramètres et d'harmoniser le questionnaire sous la responsabilité du président de jury, soit quotidiennement, soit sous forme d'une commission préalable au déroulement de l'épreuve. La modification de paramètres doit prendre en compte le fait que le candidat n'a que 15 minutes de préparation (cf. fiche de modification des paramètres annexe VIII).**

La commission choisit **une fiche parmi les fiches n°3 à n°7** et propose au candidat une modification des paramètres. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 minutes qui lui permet de prendre connaissance des paramètres modifiés et de préparer son entretien.

L'épreuve se déroule en trois parties :

- première partie (maximum 25 minutes) : le candidat et l'un des membres de la commission procèdent à la simulation d'une nouvelle situation de négociation en prenant appui sur la fiche initiale dont les paramètres ont été modifiés ;
- seconde partie (20 minutes) : la commission interroge pendant 5 minutes le candidat afin d'évaluer son degré de maîtrise des compétences en demandant des éclaircissements ou des approfondissements sur tout ou partie de l'entretien client et sa capacité à porter un regard critique sur la simulation présentée ;

- ensuite, la commission questionne le candidat pendant 15 minutes sur les situations d'accueil auxquelles il a été confrontés (**fiches n°1 à n°2**).

Si nécessaire, l'entretien peut être élargi aux autres fiches relatives à l'unité U3, présentées dans le dossier du candidat.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit une fiche d'évaluation de la prestation effectuée par le candidat (cf. annexe X).

Cette fiche est transmise ultérieurement au jury. **La proposition de note figurant sur cette fiche n'est pas communiquée au candidat.**

#### 4. Épreuve E4 : Développement et suivi de l'activité commerciale

L'épreuve E4 permet d'évaluer la capacité du candidat à mobiliser les compétences de développement et suivi de l'activité commerciale et les connaissances du référentiel de l'unité U4 dans le cadre de situations professionnelles caractéristiques.

Elle comporte deux sous épreuves :

E41 : étude de cas - coefficient 4

E42 : analyse de situation commerciale - coefficient 2

##### ➤ Modalités d'organisation de l'épreuve E41 : Etude de cas

Il s'agit d'une épreuve ponctuelle écrite, d'une durée de 4 heures, coefficient 4.

L'épreuve revêt la forme d'une étude et cas et prend appui sur un dossier documentaire accompagné d'un questionnement.

La correction est organisée par chaque académie pilote dans le cadre des regroupements. **Il est impératif que chaque enseignant corrige la totalité de l'épreuve E41.**

**Une commission nationale d'harmonisation du barème pour l'épreuve E41** se tiendra le lundi 20 mai 2019 à 15H30. Elle se tiendra à distance. L'adresse du site internet de la réunion ainsi que les modalités de son déroulement seront communiquées ultérieurement.

Chaque académie pilote désignera, après consultation des inspecteurs d'académie – inspecteurs pédagogiques régionaux, un enseignant (dans la mesure du possible le professeur coordonnateur, président de la commission) pour participer à cette réunion. Les IA-IPR présidents de jury y participent de droit.

Une réunion de concertation, qui tiendra compte des travaux de la réunion nationale, sera organisée dans chaque académie pilote durant la première demi-journée de correction. Les professeurs qui ont participé à la commission nationale d'harmonisation seront chargés, sous la responsabilité du ou de la président(e) de jury de répercuter auprès des correcteurs les instructions nationales arrêtées lors de cette réunion.

##### ➤ Modalités d'organisation de l'épreuve E42

L'épreuve E42 est une épreuve ponctuelle orale, d'une durée de 30 minutes, coefficient 2.

##### **Présomption de fraude**

Tout candidat dont le dossier (caractéristiques et contenu) ou la présentation orale conduisent la commission d'interrogation à suspecter une tentative de fraude, **est interrogé dans les conditions normales de l'épreuve.** L'évaluation de sa prestation doit faire abstraction de toute suspicion de fraude et s'en tenir aux seuls critères indiqués dans la grille d'aide à l'évaluation.

**La commission d'interrogation signalera au chef de centre ses soupçons sous la forme d'un rapport argumenté et accompagné des pièces justificatives.** Le cas sera instruit par les autorités académiques compétentes.

### ➤ Modalités d'évaluation de l'épreuve E42 : analyse de situation commerciale

Le support de l'épreuve est la partie du livret de compétences se rapportant à l'unité U4 (fiches n°8 à n°10 du livret de compétences).

La commission d'évaluation est composée de deux personnes :

- un enseignant ou un formateur en charge de l'unité U4 «développement et suivi de l'activité commerciale», ou un professeur chargé des enseignements de spécialité ;
- un professionnel du secteur bancaire et financier, ou à défaut un autre enseignant ayant en charge les enseignements de spécialité.

L'épreuve se déroule en deux parties :

- première partie (maximum 10 minutes) : le candidat présente, de manière synthétique, une activité professionnelle choisie par la commission d'évaluation dans son livret de compétences. Pendant cet exposé, le candidat peut présenter à la commission d'évaluation tout document qu'il juge utile pour étayer ou illustrer ses propos ;
- seconde partie (maximum 20 minutes) : la commission questionne le candidat sur les points de son exposé ayant retenu son attention.

En tant que de besoin, le questionnement de la commission peut porter sur d'autres situations professionnelles du livret de compétences relatives à l'unité U4.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit une fiche d'évaluation de la prestation effectuée par le candidat (annexe XI).

Cette fiche est transmise ultérieurement au jury. **La proposition de note figurant sur cette fiche n'est pas communiquée au candidat.**

### 5. Épreuve E5 : Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire

L'épreuve revêt la forme d'un dossier documentaire prenant appui sur une ou plusieurs situations professionnelles caractéristiques de l'activité d'un conseiller de clientèle, accompagné d'un questionnement. Au moins une question peut donner lieu à un développement sous une forme rédigée.

Au sein de chaque académie, les corrections sur place seront précédées d'une réunion de concertation et suivies d'une réunion d'harmonisation.

**Il est impératif que chaque enseignant corrige la totalité de l'épreuve E5.**

La commission de correction est composée de professeurs enseignant l'Unité 5 « Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire ».

**Une commission nationale d'harmonisation du barème pour l'épreuve E5** se tiendra le lundi 20 mai 2019 à 13h. Elle se tiendra à distance. L'adresse du site internet de la réunion ainsi que les modalités de son déroulement seront communiquées ultérieurement. .

Chaque académie pilote désignera, après consultation des inspecteurs d'académie – inspecteurs pédagogiques régionaux, un enseignant (dans la mesure du possible le professeur coordonnateur, président de la commission) pour participer à cette réunion.

Les IA-IPR présidents de jury y participent de droit.

Une réunion de concertation, qui tiendra compte des travaux de la réunion nationale, sera organisée dans chaque académie pilote durant la première demi-journée de correction. Les professeurs qui ont participé à la commission nationale d'harmonisation seront chargés, sous la responsabilité du ou de la président(e) de jury de répercuter auprès des correcteurs les instructions nationales arrêtées lors de cette réunion.

### PARTIE III – ÉPREUVES FACULTATIVES

➤ Épreuve EF1 : épreuve facultative de langue vivante 2

L'épreuve facultative de langue vivante étrangère sera organisée pour les candidats qui en feront la demande lors de leur inscription.

➤ Épreuve EF2 : épreuve facultative de certification professionnelle

**Objectifs de l'épreuve :**

Cette épreuve vise à s'assurer que le candidat possède le niveau de connaissances minimales requises par la réglementation pour pouvoir exercer la fonction de conseiller de clientèle, qu'il s'agisse de particuliers ou de professionnels, dans le respect des obligations d'information et de transparence vis-à-vis des clients.

Cette épreuve nécessite de vérifier que le candidat du BTS Banque-Conseiller de clientèle (particuliers) possède :

- les connaissances minimales ;
- le niveau d'approfondissement correspondant, tels qu'ils figurent conjointement dans le référentiel de certification du BTS Banque et dans celui de l'autorité des marchés financiers.

**Caractéristiques de l'épreuve :**

- épreuve facultative ponctuelle. Durée : 2 heures ;
- forme de l'épreuve : écrite se présentant sous la forme d'un questionnaire à choix multiples (QCM) de 100 questions. Le questionnaire comporte des questions de type C (connaissances de base) et de type A (connaissances approfondies). Chaque question comporte jusqu'à 3 possibilités de réponse, une seule étant valide ;
- l'épreuve est notée de 0 à 20. La note de 20/20 est obtenue lorsque les seuils de 75% et 85 % de réponses justes respectivement aux questions de type C et A sont atteints. Une attestation de réussite est alors délivrée aux candidats par leurs académies d'origine (uniquement pour les candidats ayant obtenu la note de 20/20).

Lorsqu'un score est inférieur à l'un des seuils de 75% ou de 85%, la note obtenue est calculée en rapportant le nombre de réponses justes à une note sur 20, arrondie au demi-point supérieur.

Les points au-dessus de 10/20 sont comptabilisés dans le total général de l'examen.

**Organisation de la correction :**

La correction de l'épreuve est automatisée, sous le contrôle de l'éducation nationale. À cet effet, une commission de correction, composée d'enseignants et de représentants de la profession, est constituée. Elle est présidée par un Inspecteur d'académie-Inspecteur pédagogique régional ayant en charge le pilotage de l'épreuve.

**Les modalités pratiques d'organisation de l'épreuve et des corrections seront transmises par les académies pilotes au moyen d'une notice technique séparée.**

**Les académies pilotes doivent s'assurer de la réception de la notice par les centres épreuves concernés.**

Pour la rectrice et par délégation  
le Secrétaire général de l'Académie .

**Stéphane AYMARD**



## ANNEXES

<b>ANNEXE I :</b>	<b>Académies pilotes - Regroupement d'académies</b>
<b>ANNEXE II :</b>	<b>Calendrier des épreuves écrites et orales</b>
<b>ANNEXE III :</b>	<b>Tableau de correspondance des unités entre le BTS Banque et le BTS Banque - Conseiller de clientèle (particuliers)</b>
<b>ANNEXE IV :</b>	<b>Règles de présentation du livret scolaire et modèle de livret scolaire</b>
<b>ANNEXE V :</b>	<b>Attestation de stage</b>
<b>ANNEXE VI :</b>	<b>Le livret de compétences</b>
<b>ANNEXE VII :</b>	<b>Fiche de contrôle de conformité du dossier des épreuves E3 et E42</b>
<b>ANNEXE VIII :</b>	<b>Fiche de modification des paramètres de l'épreuve E3</b>
<b>ANNEXE IX :</b>	<b>Grille d'évaluation individuelle épreuve E3 forme CCF</b>
<b>ANNEXE X :</b>	<b>Grille d'évaluation individuelle épreuve E3 forme Ponctuelle</b>
<b>ANNEXE XI :</b>	<b>Grille d'évaluation individuelle épreuve E42 forme Ponctuelle</b>

**SESSION 2019 - ANNEXE I : ACADEMIES PILOTES - REGROUPEMENT D'ACADEMIES**

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR  
BANQUE – CONSEILLER DE CLIENTELE**

<b>ACADÉMIES PILOTES</b>	<b>ACADÉMIES RATTACHÉES</b>
<b>ORLÉANS/TOURS</b>	BORDEAUX - LIMOGES - POITIERS
<b>LYON</b>	CLERMONT FERRAND - GRENOBLE
<b>DIJON</b>	BESANÇON - NANCY/METZ - REIMS - STRASBOURG
<b>LILLE</b>	AMIENS - ROUEN
<b>MONTPELLIER</b>	AIX/MARSEILLE - CORSE - GUYANE - GUADELOUPE - RÉUNION – MARTINIQUE – MAYOTTE - NICE – POLYNÉSIE FRANCAISE (autonomie partielle) - TOULOUSE
<b>RENNES</b>	CAEN – NANTES
<b>SIEC</b>	CRÉTEIL – PARIS – VERSAILLES

ÉPREUVES ÉCRITES						
MATIÈRES	DATES	HORAIRES				
		Métropole	Antilles - Guyane	Réunion	Mayotte	Polynésie française
E5 – Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	<b>Lundi 13 mai</b>	14h00 – 18h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	12h00 – 16h00	16h00 – 20h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	15h00 – 19h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	6h00 – 10h00
E2 – Langue vivante étrangère	<b>Mardi 14 mai</b>	10h30 – 12h30 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	6h30 – 8h30	12h30 – 14h30 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	11h30 – 13h30 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	<b>Lundi 13 mai :</b> 20h30 – 22h30 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)
E1 – Culture générale et expression	<b>Mardi 14 mai</b>	14h00 – 18h00 (pas de sortie avant la fin de la 2 <sup>ème</sup> h)	10h00 – 14h00	16h00 – 20h00 (pas de sortie avant la fin de la 2 <sup>ème</sup> h)	15h00 -19h00 (pas de sortie avant la fin de la 2 <sup>ème</sup> h)	13h00 – 17h00
E4 – Développement et suivi de l'activité commerciale E4.1 – Etude de cas	<b>Mercredi 15 mai</b>	14h00 – 18h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	12h00 – 16h00	16h00 – 20h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	15h00 – 19h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	6h00 – 10h00
EF 2– Épreuve facultative de certification professionnelle	<b>Jeudi 16 mai</b>	14h00 - 16h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	10h00 – 12h00	16h00 – 18h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	15h00 – 17h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	4h00 – 6h00

ÉPREUVES ORALES	
E2 – Langue vivante étrangère	Dates et horaires à l'initiative de chaque recteur d'académie pilote
E3 – Gestion de la relation client	Dates et horaires à l'initiative de chaque recteur d'académie pilote
E4.2 – Développement et suivi de l'activité commerciale Analyse de situation commerciale	Dates et horaires à l'initiative de chaque recteur d'académie pilote
EF1 – Langue vivante 2	Dates et horaires à l'initiative de chaque recteur d'académie pilote

BTS Banque (arrêté du 18 juillet 2001)	BTS Banque - Conseiller de clientèle (particuliers) (arrêté du 26 février 2014 et ses modifications ultérieures)
U1 - Culture générale et expression	U1 - Culture générale et expression
U2 - Langue vivante étrangère	U2 - Langue vivante étrangère
U3 - Economie et droit	U5 - Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire
U5 - Techniques bancaires	U4.1 - Etude de cas
U6 - Conduite et présentation d'activités professionnelles	U4.2 - Analyse de situation commerciale
UF1 - Langue vivante étrangère 2	UF1 - Langue vivante 2
UF2 - Certification professionnelle	UF2 - Certification professionnelle

Une présentation correcte du livret scolaire est indispensable pour permettre au jury d'admission de porter un jugement fiable sur les indications qu'il renferme. Il conviendra en particulier à veiller à :

- renseigner chaque ligne du livret par une note et une appréciation reportées par le professeur responsable de l'enseignement correspondant ;
- compléter toutes les rubriques, en particulier celles qui comportent des informations statistiques ;
- tracer au verso le graphique qui ne prendra en compte que l'écart entre les moyennes obtenues par la classe en deuxième année et les moyennes obtenues par le candidat ;
- faire apparaître la représentation du profil du candidat en noir, sans aucun signe distinctif (ligne brisée continue d'épaisseur normale).

**Modèle de livret scolaire (recto)**

EXAMEN : <b>B.T.S.</b>			NOM (en lettres capitales) :	Date de naissance :	ÉTABLISSEMENT (cachet)		
SPÉCIALITÉ : <b>BANQUE- Conseiller de clientèle (particuliers)</b>				Prénom :			
1 <sup>ère</sup> année			<b>MATIÈRES OBLIGATOIRES</b>	2 <sup>ème</sup> année			Appréciations
1 <sup>er</sup> Sem	2 <sup>ème</sup> Sem	Moyenne		1 <sup>er</sup> Sem	2 <sup>ème</sup> Sem	Moyenne	
			Culture générale et expression				
			Langue vivante étrangère 1				
			Gestion de la relation client				
			Développement et suivi de l'activité commerciale				
			Environnement économique juridique et organisationnel de l'activité bancaire				
			Ateliers de professionnalisation				
			<b>MATIÈRES FACULTATIVES</b>				
			Langue vivante étrangère 2				
			Certification professionnelle				

AVIS DU CONSEIL DE CLASSE (Observations éventuelles)	COTATION DE LA CLASSE			DATE - SIGNATURE DU CANDIDAT (Remarques éventuelles)
	AVIS (en pourcentage)			
	Très favorable	Favorable	Doit faire ses preuves à l'examen	

**MATIÈRES  
OBLIGATOIRES**

Culture générale et  
expression

Langue vivante  
étrangère 1

Gestion de la  
relation client

Développement et  
suivi de l'activité  
commerciale

EEJO de l'activité  
bancaire

Ateliers de  
professionnalisation

+6						
+5						
+4						
+3						
+2						
+1						

Moyenne de la classe



-1						
-2						
-3						
-4						
-5						
-6						

**Profil du candidat en noir correspondant à l'écart entre ses moyennes obtenues en deuxième année et celles de la classe par discipline**

**Les matières facultatives ne figurent pas sur le graphique**





**APPRECIATION DE L'ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT  
CCF : PREMIERE SITUATION D'ÉVALUATION**

NOM et Prénom du candidat : ..... n° de matricule : .....

Date d'interrogation : ..... n° de jury : .....

Note sur 20 :

**Présence des fiches du livret de compétences**

FICHE 1		FICHE 2	
OUI	NON	OUI	NON

**Situation d'accueil, d'orientation et de découverte du besoin du client proposée**

**Appréciation globale**

Visa des examinateurs

## BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)

**ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT**  
**PREMIÈRE SITUATION D'ÉVALUATION EN CCF**  
**Durée : 15 minutes - 1/3 DE LA NOTE FINALE - Coefficient : 5**

Grille d'aide à l'évaluation destinée aux membres de la commission

Critères d'évaluation	TI*	I*	S*	TS*
<b>Exposé de la fiche sélectionnée (5 minutes maximum) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinence de l'analyse de la situation de communication</li> </ul>				
<b>Entretien et analyse critique (10 minutes maximum) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité de l'accueil</li> <li>• Cohérence de l'entretien</li> <li>• Utilisation opportune des techniques de communication</li> <li>• Analyse critique de la relation</li> <li>• Pertinence du choix des informations</li> </ul>				
Maîtrise du vocabulaire professionnel				
Aisance comportementale et efficacité de la communication				
Utilisation efficace des ressources professionnelles à disposition				

(\*) - TI = Très insuffisant - I = insuffisant - S = Satisfaisant - TS = Très satisfaisant

**PROPOSITION DE NOTE (1)**  
**en points entiers ou demi-points**

**/20**

NOMS des interrogateurs :

Signatures :

(1) La grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

**Ce document constitue un document de travail à l'usage exclusif des interrogateurs, il ne peut être communiqué au candidat.**

**BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)**

**APPRÉCIATION DE L'ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT  
CCF : SECONDE SITUATION D'ÉVALUATION**

NOM et Prénom du candidat : ..... n° de matricule : .....

Date d'interrogation : ..... n° de jury : .....

Note sur 20 :

**Présence des fiches du livret de compétences**

FICHE 3		FICHE 4		FICHE 5		FICHE 6		FICHE 7	
OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON

**Situation d'information, de conseil, de vente et de suivi du client choisie (N° fiche) :**

**Paramètres modifiés :**

**Appréciation globale**

Visa des examinateurs

## BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)

**ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT**  
**SECONDE SITUATION D'ÉVALUATION EN CCF**  
**Durée : 30 minutes - 2/3 DE LA NOTE FINALE - Coefficient : 5**

## Grille d'aide à l'évaluation destinée aux membres de la commission

Critères d'évaluation	TI*	I*	S*	TS*
<b>Simulation d'une situation de négociation (25 minutes maximum) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Degré de préparation de l'entretien avec le client en fonction des paramètres modifiés</li> <li>• Cohérence de l'entretien (en fonction de la situation modifiée proposée)</li> <li>• Utilisation opportune des techniques de communication/négociation</li> </ul>				
<b>Analyse critique (5 minutes maximum) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse critique de la relation</li> <li>• Pertinence du choix des informations</li> </ul>				
Maîtrise du vocabulaire professionnel				
Aisance comportementale et efficacité de la communication				
Utilisation efficace des ressources professionnelles à disposition				

(\*) - TI = Très insuffisant - I = insuffisant - S = Satisfaisant - TS = Très satisfaisant

**PROPOSITION DE NOTE (1)**  
**en points entiers ou demi-points**

**/20**

NOMS des interrogateurs :

Signatures :

(1) la grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

**Ce document constitue un document de travail à l'usage exclusif des interrogateurs, il ne peut être communiqué au candidat.**

**SESSION 2019**

**ANNEXE VII : FICHE DE CONTROLE DE CONFORMITE DU DOSSIER DES EPREUVES E3 ET E42  
BTS BANQUE – CONSEILLER DE CLIENTELE (PARTICULIERS)**

Nom : ..... Prénom : .....  
N° inscription : .....

Le dossier d'examen est composé des documents suivants :

- **Candidats de la voie scolaire**
  1. Livret de compétences (10 fiches)
  2. Attestations de stage
- **Candidats suivant une formation en apprentissage**
  1. Livret de compétences (10 fiches)
  2. Attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti
- **Candidats relevant de la formation continue**
  1. Livret de compétences (10 fiches)
  2. Certificats de travail (d'un ou plusieurs employeurs) ou certificats de stage
- **Candidats isolés**
  1. Livret de compétences (10 fiches)
  2. Certificats de travail (d'un ou plusieurs employeurs) ou certificats de stage

En application de l'arrêté du 22 juillet 2008 et suite aux travaux de la commission de contrôle :

- **le dossier n'est pas conforme pour le motif suivant :**

- Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen
- Absence du dossier
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen
- Documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilités à cet effet.

- **le dossier est conforme et complet,**

- **le dossier est conforme mais incomplet.**

Il manque les pièces suivantes que vous voudrez bien retourner pour le ..... à .....h au plus tard au centre d'épreuves orales.

Pièces manquantes :

.....  
.....

Date du contrôle :

Signature :

NOM :	
Prénom :	
N° candidat :	
FICHE SÉLECTIONNÉE :	
Intitulé de la situation initiale :	

*Pour préparer la simulation, vous tiendrez compte des informations ci-dessous :*

### PARAMÈTRES MODIFIÉS

Contexte professionnel : lieu, date de l'action...	
Ressources utilisées (technologiques, informationnelle, managériales)	
Acteurs impliqués dans la situation	
Objet de la situation	
<b>DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER</b>	
<i>La commission précise le moment de la situation qui sera simulée, en situant plus particulièrement le début de cette simulation (exemples : lieu, acteurs, disposition, ce qui vient d'être dit...)</i>	

ANNEXE X : BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)

APPRECIATION DE L'ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT  
ÉPREUVE PONCTUELLE

NOM et Prénom du candidat : ..... n° de matricule : .....

Date d'interrogation : ..... n° de jury : .....

Note sur 20 :

Présence des fiches du livret de compétences

FICHE 1		FICHE 2		FICHE 3		FICHE 4		FICHE 5		FICHE 6		FICHE 7	
OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON

Situation d'information, de conseil, de vente et de suivi du client choisie (N° Fiche) :

Paramètres modifiés :

Appréciation globale

Visa des examinateurs

## BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)

**ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT**  
Durée : 45 minutes - Coefficient : 5      épreuve ponctuelle

## Grille d'aide à l'évaluation destinée aux membres de la commission

Critères d'évaluation	TI*	I*	S*	TS*
<b>Simulation d'une situation de négociation (25 minutes maximum) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Degré de préparation de l'entretien avec le client en fonction des paramètres modifiés</li> <li>• Cohérence de l'entretien en fonction de la situation modifiée proposée</li> <li>• Utilisation opportune des techniques de communication/négociation</li> </ul>				
<b>Analyse critique (5 minutes) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse critique de la relation</li> <li>• Pertinence du choix des informations</li> </ul>				
<b>Questionnement sur situations d'accueil (15 minutes) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinence de l'analyse de la situation de communication</li> <li>• Qualité de l'accueil</li> </ul>				
Maîtrise du vocabulaire professionnel				
Aisance comportementale et efficacité de la communication				
Utilisation efficace des ressources professionnelles à disposition				

(\*) - TI = Très insuffisant - I = insuffisant - S = Satisfaisant - TS = Très satisfaisant

**NOTE GLOBALE (1)**  
en points entiers ou demi-points

<b>/20</b>
------------

NOMS des interrogateurs :

Signatures :

(1) la grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

**Ce document constitue un document de travail à l'usage exclusif des interrogateurs, il ne peut être communiqué au candidat.**



ANNEXE XI : BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)

APPRÉCIATION DE L'ÉPREUVE E4.2 - ANALYSE DE SITUATION COMMERCIALE

NOM et Prénom du candidat : ..... n° de matricule : .....

Date d'interrogation : ..... n° de jury : .....

Note sur 20 :

Présence des fiches du livret de compétences

FICHE 8		FICHE 9		FICHE 10	
OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON

Activité professionnelle et exposé

Appréciation globale

Visa des examinateurs

## ÉPREUVE E4.2 - ANALYSE DE SITUATION COMMERCIALE

Durée : 30 minutes - Coefficient : 2

## Grille d'aide à l'évaluation destinée aux membres de la commission

Critères d'évaluation	TI*	I*	S*	TS*
<b>Exposé de la fiche sélectionnée (10 minutes maximum):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rigueur en matière d'organisation et de méthode</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Structure de l'exposé de la fiche sélectionnée</li> <li>- Qualité de la présentation orale (expression, vocabulaire, aisance)</li> </ul> </li> </ul>				
<b>Entretien avec la commission (20 minutes maximum) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cohérence de l'argumentation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise du vocabulaire professionnel</li> <li>- Capacités de conviction et de persuasion</li> </ul> </li> <li>• <b>Réactivité face à une situation professionnelle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Éléments de contexte pris en compte dans l'argumentation</li> <li>- Implication dans les activités professionnelles</li> <li>- Proposition de solutions adaptées ou d'alternatives</li> </ul> </li> <li>• <b>Pertinence de l'analyse et de la réflexion</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacités d'écoute et de communication</li> <li>- Qualités d'argumentation et d'analyse</li> <li>- Justification de la méthodologie (sens de l'action)</li> <li>- Maîtrise de la réglementation</li> </ul> </li> </ul>				

(\*) - TI = Très insuffisant - I = insuffisant - S = Satisfaisant - TS = Très satisfaisant

**NOTE GLOBALE (1)**  
en points entiers ou demi-points

/20

NOMS des interrogateurs :

Signatures :

(1) la grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

**Ce document constitue un document de travail à l'usage exclusif des interrogateurs, il ne peut être communiqué au candidat.**