



ACADÉMIE DE MONTPELLIER

Liberté
Égalité
Fraternité

Pôle Expertise et Support
Bureau des Examens post-baccalauréat DEC2

Affaire suivie par :
Anna GUERASSIMOVA
Tél : 04 67 91 48 37
Mél : Anna.Guerassimova@ac-montpellier.fr

Rectorat
31, rue de l'Université
CS 39004
34064 Montpellier
cedex 2

Division des Examens et Concours

Montpellier, le 12 JAN. 2024

La Rectrice de 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

Circulaire : DEC2-CN-BANQUE-2024

Objet: BTS BANQUE - Conseiller de clientèle (particuliers)

Circulaire nationale d'organisation – Session 2024

Références:

- ▶ **Code de l'éducation, partie réglementaire, livre VI, titre IV, chapitre III, section 1** articles.D612-30 et suivants et D643-1 et suivants portant sur le Brevet de Technicien Supérieur ;
- ▶ **Décret n° 2020-1167 du 23 septembre 2020** relatif à l'instauration d'une unité facultative permettant la reconnaissance des compétences, connaissances et aptitudes acquises par un candidat du BTS n application de l'article L611-9 du code de l'éducation ;
- ▶ **Décret n° 2022-850 du 3 juin 2022** modifiant les dispositions du code de l'éducation relatives 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) ;
- ▶ **Arrêté du 4 avril 2017** relatif à l'adaptation des épreuves orales obligatoires de langues vivantes de BTS pour les candidats présentant une déficience auditive, une déficience du langage oral, une déficience de la parole ;
- ▶ **Arrêté du 30 août 2019** instaurant une obligation de passation d'une certification PIX des compétences numériques ;
- ▶ **Arrêté du 23 septembre 2020** définissant l'unité facultative engagement étudiant ;
- ▶ **Arrêté du 3 novembre 2021** modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités du brevet de technicien supérieur ;
- ▶ **Arrêté du 3 juin 2022** portant définition des épreuves de contrôle du brevet de technicien supérieur ;

► **Arrêté du 3 juin 2022** portant répartition des épreuves obligatoires générales et professionnelles pour chaque spécialité du brevet de technicien supérieur à compter des sessions 2022, 2023 et 2024

L'académie de Montpellier étant chargée de piloter l'organisation du Brevet de technicien supérieur **BANQUE- Conseiller de clientèle (particuliers) session 2024**, j'ai l'honneur de vous en communiquer les modalités.

PARTIE I – RÈGLES 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.

Depuis la session 2023 les livrets de compétences devront faire l'objet d'un dépôt dématérialisé via Cyclades, dont les modalités sont précisées ultérieurement par les académies pilotes.

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

L'ensemble des épreuves écrites du BTS feront l'objet d'une correction dématérialisée. L'utilisation du modèle de copie Cyclades Santorin en vigueur (CCYC) est donc **impérative**, 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**.

L'organisation de cette correction fera l'objet de consignes spécifiques communiquées ultérieurement.

Les centres d'épreuves écrites se rapprocheront de leur rectorat d'origine afin de connaître la procédure en vigueur quant à la numérisation des copies.

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 questionnement 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 de cas et prend appui sur un dossier documentaire accompagné d'un questionnaire.

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 préalable aux corrections pour l'épreuve E41 se tiendra le mardi 21 mai 2024 à 15h30. Elle se tiendra à distance. Le lien Web de la réunion ainsi que les modalités de son déroulement seront communiqués 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 questionnaire 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 préalable aux corrections pour l'épreuve E5 se tiendra le mardi 21 mai 2024 à 13h.

Elle se tiendra à distance. Le lien web de la réunion ainsi que les modalités de son déroulement seront communiqués 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.

6. Certification en langue anglaise

La certification en langue anglaise est proposée à l'ensemble des étudiants relevant des établissements publics, y compris à distance (statut réglementaire du CNED), et privés sous-contrat qui sont candidats au BTS, quelle que soit leur spécialité et ce à compter de la session 2023 de l'examen. Cette certification en langue anglaise, non corrélée au diplôme, est désormais facultative et l'inscription des étudiants de BTS à cette certification s'effectue sur la base du volontariat.

7. Certification des compétences numériques : Certification PIX

La certification des compétences numériques, délivrée par le groupement d'intérêt public PIX, est mise en place dans l'enseignement scolaire public et privé sous contrat et dans l'enseignement supérieur. Elle a pour objet d'évaluer les compétences numériques acquises notamment par les étudiants inscrits en dernière année des formations dispensées en lycée public et privé sous contrat dont les sections de technicien supérieur. Cette certification est obligatoire pour les étudiants de BTS sous statut scolaire dans les établissements publics et privés sous contrat mais son obtention est sans incidence sur l'obtention du diplôme.

L'arrêté du 30 août 2019 relatif à l'évaluation des compétences numériques acquises par les élèves des écoles, des collèges et des lycées publics et privés sous contrat, prévoit que « Le livret scolaire de l'élève porte la mention de la certification obtenue ».

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 120 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 le seuil de 80% de réponses justes respectivement aux questions de type C et A est atteint. **Une attestation de réussite est alors délivrée aux candidats par leur académie d'origine (uniquement pour les candidats ayant obtenu la note de 20/20).**

Lorsqu'un score est inférieur au seuil de 80%, 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. Elle est coordonnée 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. Un exemple de grille de réponse est disponible en annexe XIII.

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

➤ Épreuve EF3 : épreuve facultative « engagement étudiant »

Cette épreuve vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L611-9 du code de l'éducation et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de la spécialité de BTS pour laquelle le candidat demande sa reconnaissance « engagement étudiant ».

Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes). Les modalités d'évaluation sont le contrôle en cours de formation ou la forme ponctuelle.

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant servant de support d'évaluation au jury. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve obligatoire E3 – Gestion relation client.

PARTIE IV – ÉPREUVES DE CONTRÔLE

Pour la mise en place et le déroulement des épreuves de contrôle se conformer à la note de service NOR : ESR2216299N du 7 juin 2022 parue au Bulletin Officiel (B.O) n° 24 du 16 juin 2022 (MESR-DGESIP A1-2).

Pour la rectrice et par délégation,
La cheffe de la division des examens et concours



ANNEXES CIRCULAIRE NATIONALE BTS Banque conseiller clientèle – Session 2024

ANNEXE I :	Académies pilotes - Regroupement d'académies
ANNEXE II :	Calendrier des épreuves écrites et orales
ANNEXE III :	Tableau de correspondance des unités entre le BTS Banque et le BTS Banque - Conseiller de clientèle (particuliers)
ANNEXE IV :	Règles de présentation du livret scolaire et modèle de livret scolaire
ANNEXE V :	Attestation de stage
ANNEXE VI :	Le livret de compétences
ANNEXE VII :	Fiche de contrôle de conformité du dossier des épreuves E3 et E42
ANNEXE VIII :	Fiche de modification des paramètres de l'épreuve E3
ANNEXE IX :	Grille d'évaluation individuelle épreuve E3 forme CCF
ANNEXE X :	Grille d'évaluation individuelle épreuve E3 forme ponctuelle
ANNEXE XI :	Grille d'évaluation individuelle épreuve E42 forme ponctuelle
ANNEXE XII	Grille d'aide à l'évaluation E22 forme ponctuelle
ANNEXE XIII	Grille d'aide à l'évaluation EF1 forme ponctuelle
ANNEXE XIV	Formulaire de demande de reconnaissance de l'engagement étudiant EF3 forme ponctuelle
ANNEXE XIV bis	Grille d'évaluation individuelle épreuve EF3 forme ponctuelle
ANNEXE XV	Maquette de la grille de réponse de l'épreuve EF2 : certification professionnelle
ANNEXE XVI	Certification professionnelle : notice technique

SESSION 2024 - ANNEXE I : ACADEMIES PILOTES - REGROUPEMENT D'ACADEMIES

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

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

ÉPREUVES ÉCRITES					
MATIÈRES	DATES	HORAIRES			
		Métropole	Antilles - Guyane	Réunion	Mayotte
E5 – Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	Mardi 14 mai	14h00 – 18h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	10h00 – 14h00	16h00 – 20h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	15h00 – 19h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)
E2 – Langue vivante étrangère	Mercredi 15 mai	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)
E1 – Culture générale et expression	Mercredi 15 mai	14h30 – 18h30 (pas de sortie avant la fin de la 2 ^{ème} h)	10h30 – 14h30	16h30 – 20h30 (pas de sortie avant la fin de la 2 ^{ème} h)	15h30 -19h30 (pas de sortie avant la fin de la 2 ^{ème} h)
E4 – Développement et suivi de l'activité commerciale E4.1 – Etude de cas	Jeudi 16 mai	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)
EF 2– Épreuve facultative de certification professionnelle	Vendredi 17 mai	14h00 - 16h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	8h00 – 10h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	16h00 – 18h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	15h00 – 17h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)

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
EF3 – Engagement étudiant	Dates identiques à l'épreuve E3 - GRC

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 de 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.T.S.			NOM (en lettres capitales) :		Date de naissance :	ÉTABLISSEMENT (cachet)		
SPÉCIALITÉ : BANQUE- Conseiller de clientèle (particuliers)			Prénom :		Langue vivante étrangère 1			
1 ^{ère} année			MATIÈRES OBLIGATOIRES		2 ^{ème} année			Appréciations
1 ^{er} Sem	2 ^{ème} Sem	Moyenne			1 ^{er} Sem	2 ^{ème} 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					
			Certification PIX					
			MATIÈRES FACULTATIVES					
			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

Visa du président de jury :

1^{er} groupe :

2^{ème} groupe :

Logo de l'organisme d'accueil

ATTESTATION DE STAGE
A remettre au stagiaire à l'issue du stage

ORGANISME D'ACCUEIL

Nom ou dénomination sociale :

Adresse :

.....

☎

Certifie que**LE STAGIAIRE**

Nom : Prénom : Sexe : F M Né(e) le / /

Adresse :

.....

☎ mél :

ETUDIANT EN (intitulé de la formation ou du cursus de l'enseignement supérieur suivi par le ou la stagiaire) :

AU SEIN DE (nom de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme de formation) :

.....

A effectué un stage prévu dans le cadre de ses études**DUREE DU STAGE**

Dates de début et de fin de stage : Du au

Représentant une **durée totale** de nombre de semaines / de mois (rayer la mention inutile).

La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits et congés et autorisations d'absence prévus à l'article L.124-13 du code de l'éducation (art. L. 124-18 du code de l'éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois.

MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSEE AU STAGIAIRELe stagiaire a perçu une gratification de stage pour un **montant total** de €

L'**attestation de stage** est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d'une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à la retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants **dont le stage a été gratifié** la possibilité de faire valider celui-ci dans la **limite de deux trimestres**, sous réserve du **versement d'une cotisation**. La **demande est à faire par l'étudiant dans les deux années** suivant la fin du stage et sur **présentation obligatoire de l'attestation de stage** mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L351-17 / code de l'éducation art. D. 124-9).

FAIT À LE

Nom, fonction et signature du représentant de l'organisme d'accueil

Pour les candidats se présentant au titre de leur activité professionnelle, cette attestation sera remplacée par des certificats de travail.

Le livret de compétences est utilisé dans le cadre de l'évaluation du niveau d'acquisition des compétences professionnelles du candidat lors des épreuves E3 et E4.2. Quelles que soient les modalités d'évaluation (CCF ou ponctuelle), l'évaluateur peut ainsi se référer au livret de compétences pour apprécier le degré de couverture du référentiel.

Le livret de compétences est obligatoire pour tous les candidats qui présentent pour la première fois, les épreuves E3 ou E4.2. Il doit être conforme au modèle fourni dans cette annexe et est également disponible en téléchargement sur le site de l'académie de Montpellier. L'édition papier de livret de compétences issu d'application informatique sera acceptée dans la mesure où elle propose un livret conforme au modèle fourni en annexe VI.

Le livret de compétences est **renseigné tout au long de sa formation par l'étudiant qui enregistre les situations qu'il rencontre** en précisant le contexte, les tâches ou travaux réalisés, les compétences acquises en se référant explicitement à la description faite dans les unités U3 et U4.2 du référentiel de certification du diplôme.

La réalité des éléments décrits est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas. Il ne sera pas exigé pour les candidats isolés d'attestation de la réalité des éléments décrits.

Le livret de compétences doit être renseigné à partir des 4 degrés de maîtrise des compétences suivants :

- 1 - N'a pas développé la compétence professionnelle ou présente des lacunes graves dans le développement de la compétence professionnelle.
- 2 - Présente des lacunes dans le développement de la compétence professionnelle.
- 3 - A atteint un niveau de maîtrise satisfaisant de la compétence professionnelle.
- 4 - A atteint un niveau de maîtrise très satisfaisant de la compétence professionnelle.

Si le candidat n'a pas eu l'occasion d'acquérir une compétence dans une situation professionnelle, il coche la case NE (non évaluable).

Le livret de compétences comporte 10 fiches numérotées de N°1 à N°10 portant sur les situations professionnelles (ne pas inclure les annexes que le candidat peut apporter le jour de l'épreuve). Lorsque le candidat a établi au cours de sa formation plusieurs fiches concernant la même situation professionnelle (même numéro de fiche), il choisit celle qu'il souhaite inclure dans le livret de compétences.

7 fiches support de l'évaluation de l'épreuve E3 (réunies dans une première sous-chemise)

Pour les fiches n°3 à n°7, le candidat remplira la grille annexée à chacune de ces fiches à partir des caractéristiques du client ou du prospect impliqué dans les situations professionnelles d'information, de conseil au client, de vente et de suivi de la relation client.

- Fiche n°1 : accueil et connaissance du client : accueil physique
- Fiche n°2 : accueil et connaissance du client : accueil à distance
- Fiche n°3 : information, conseil au client, vente : banque au quotidien
- Fiche n°4 : information, conseil au client, vente : crédit
- Fiche n°5 : information et conseil au client, vente : placement
- Fiche n°6 : information et conseil au client, vente : assurances
- Fiche n°7 : suivi de la relation client

3 fiches support de l'évaluation de l'épreuve E4 (réunies dans une seconde sous-chemise)

- Fiche n°8 : analyse d'un portefeuille de clients particuliers
- Fiche n°9 : développement d'un portefeuille de clients particuliers
- Fiche n°10 : gestion des risques au quotidien

Lorsqu'un candidat n'est pas inscrit à une de ces deux épreuves, il n'est pas obligatoire de présenter les fiches correspondant à cette épreuve.

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIEES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Organiser et animer des espaces spécifiques dédiés à l'attente					
Proposer des solutions aux dysfonctionnements matériels					
Personnaliser l'accueil client/prospect					
Recueillir un premier niveau d'information permettant de qualifier le contact					
Orienter le client/prospect vers l'interlocuteur approprié					
Réaliser les principales opérations courantes dans une démarche proactive et en respectant les règles de confidentialité et les procédures d'accès au système d'information					
Orienter le client vers les outils, services et canaux de communication pertinents					
Prendre un rendez-vous qualifié					
Prévenir et traiter les mécontentements, les incivilités et les conflits					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Réceptionner et traiter les appels téléphoniques en appliquant les procédures de confidentialité d'identification du client pour communiquer avec lui					
Arbitrer les priorités					
Personnaliser l'accueil client/prospect					
Recueillir un premier niveau d'information permettant de qualifier le contact					
Orienter le client/prospect vers l'interlocuteur approprié					
Réaliser les principales opérations courantes dans une démarche proactive et en respectant les règles de confidentialité et les procédures d'accès au système d'information					
Orienter le client vers les outils, services et canaux de communication pertinents					
Prendre un rendez-vous qualifié					
Prévenir et traiter les mécontentements, les incivilités et les conflits					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N°3 : SITUATION D'INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE

NOM DU CANDIDAT :	BANQUE AU QUOTIDIEN
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
DATE DE RÉDACTION :	

CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)	
Contexte professionnel : lieu, date de l'action...	
Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)	
Acteurs impliqués dans la situation	
DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	
Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées...	

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIEES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Préparer l'entretien avec le client/prospect					
Conduire un entretien de découverte					
Etablir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect					
Identifier les attentes et besoins du client/prospect					
Collecter les informations obligatoires concernant le client/prospect pour tout produit ou service					
Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d'informations					
Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation d'information sur les caractéristiques essentielles des produits et services bancaires proposés					
Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation de renseigner, dans l'agence et dans le cadre d'un démarchage					
Identifier les sanctions applicables					
Proposer les produits et service adaptés					
Elaborer avec le client une solution négociée dans l'intérêt des parties					
Traiter les objections émises					
Conclure et formaliser l'accord					
Prendre congé, s'assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N°3 : SITUATION D'INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE

NOM DU CANDIDAT :	BANQUE AU QUOTIDIEN
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
DATE DE RÉDACTION :	

Situation familiale et professionnelle

Clients / prospects		
Nom et prénom		
Âge		
Situation matrimoniale		
Régime matrimonial		
Nombre d'enfants		
Âge des enfants		
Profession		
Couverture sociale / mutuelle		
Montant du revenu (net mensuel)		
Logement : crédit / loyer		
Charges diverses		
Capacité d'épargne		
Fiscalité : impôts sur le revenu		
Autres		

Situation bancaire, financière, patrimoniale

Clients / prospects		
Patrimoine Immobilier		
Résidence principale : depuis le		
Résidence secondaire : depuis le		
Autres biens immobiliers		
Patrimoine bancaire et financier		
Compte de dépôt		
Services bancaires		
Autorisation de découvert		
Livrets		
Épargne logement		
Épargne financière		
Assurance-vie		
Assurance-décès		
IARD / GAV		
Crédit consommation		
Crédit immobilier		
Autres		

Autres informations :

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N°4 : SITUATION D'INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE

NOM DU CANDIDAT :	ENTRETIEN CRÉDIT
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
DATE DE RÉDACTION :	

CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)	
Contexte professionnel : lieu, date de l'action...	
Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)	
Acteurs impliqués dans la situation	
DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	
Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées...	

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPÉTENCES ASSOCIÉES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Préparer l'entretien avec le client/prospect					
Conduire un entretien de découverte					
Etablir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect					
Identifier les attentes et besoins du client/prospect					
Collecter les informations obligatoires concernant le client pour tout produit ou service					
Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d'informations					
Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation d'information sur les caractéristiques essentielles des produits et services bancaires et d'assurance proposés					
Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation de renseigner, dans l'agence et dans le cadre d'un démarchage					
Identifier les sanctions applicables					
Conseiller le client sur le produit ou service en fonction de ses attentes et de sa situation personnelle et financière, tout en respectant les priorités et les ambitions commerciales de l'établissement et la réglementation					
Fournir au client les explications ou avertissements en matière de risque de taux et des conséquences d'un éventuel défaut de paiement					
Elaborer avec le client une solution négociée dans l'intérêt des parties					
Traiter les objections émises					
Argumenter un refus ou un accord de crédit					
Conclure et formaliser l'accord					
Prendre congé, s'assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N°4 : SITUATION D'INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT,

NOM DU CANDIDAT :	CREDIT
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
DATE DE RÉDACTION :	

Situation familiale et professionnelle

Clients / prospects		
Nom et prénom		
Âge		
Situation matrimoniale		
Régime matrimonial		
Nombre d'enfants		
Âge des enfants		
Profession		
Couverture sociale/mutuelle		
Montant du revenu (net mensuel)		
Logement : crédit / loyer		
Charges diverses		
Capacité d'épargne		
Fiscalité : impôts sur le revenu		
Autres		

Situation bancaire, financière, patrimoniale

Clients / prospects		
Patrimoine Immobilier		
Résidence principale : depuis le		
Résidence secondaire : depuis le		
Autres biens immobiliers		
Patrimoine bancaire et financier		
Compte de dépôt		
Services bancaires		
Autorisation de découvert		
Livrets		
Épargne logement		
Épargne financière		
Assurance-vie		
Assurance-décès		
IARD / GAV		
Crédit consommation		
Crédit		
Crédit immobilier		
Autres		

Autres informations :

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N°5 : SITUATION D'INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE

NOM DU CANDIDAT :	ENTRETIEN PLACEMENT
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
DATE DE RÉDACTION :	

CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)	
Contexte professionnel : lieu, date de l'action...	
Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)	
Acteurs impliqués dans la situation	
DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	
Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées...	

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Préparer l'entretien avec le client/prospect					
Conduire un entretien de découverte					
Établir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect					
Identifier les attentes et besoins du client/prospect					
Collecter les informations obligatoires concernant le client pour tout produit ou service de placement (Évaluer le degré de connaissance du client des risques inhérents aux produits proposés)					
Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d'informations					
Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation d'information sur les caractéristiques essentielles des produits et services bancaires proposés					
Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation de renseigner, dans l'agence et dans le cadre d'un démarchage					
Identifier les sanctions applicables					
Conseiller le client sur le produit ou service en fonction de ses attentes et de sa situation personnelle et financière, tout en respectant les priorités et les ambitions commerciales de l'établissement et la réglementation					
Fournir au client les explications ou avertissements en matière de risque de perte de capital, de rendement et de fiscalité					
Élaborer avec le client une solution négociée dans l'intérêt des parties					
Traiter les objections émises					
Conclure et formaliser l'accord					
Prendre congé, s'assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N°5 : SITUATION D'INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE

NOM DU CANDIDAT :	ENTRETIEN PLACEMENT
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
DATE DE RÉDACTION :	

Situation familiale et professionnelle

Clients / prospects		
Nom et prénom		
Âge		
Situation matrimoniale		
Régime matrimonial		
Nombre d'enfants		
Âge des enfants		
Profession		
Couverture sociale / mutuelle		
Montant du revenu (net mensuel)		
Logement : crédit/loyer		
Charges diverses		
Capacité d'épargne		
Fiscalité : impôts sur le revenu		
Autres		

Situation bancaire, financière, patrimoniale

Clients / prospects		
Patrimoine Immobilier		
Résidence principale : depuis le		
Résidence secondaire : depuis le		
Autres biens immobiliers		
Patrimoine bancaire et financier		
Compte de dépôt		
Services bancaires		
Autorisation de découvert		
Livrets		
Épargne logement		
Épargne financière		
Assurance-vie		
Assurance-décès		
IARD / GAV		
Crédit consommation		
Crédit		
Crédit immobilier		
Autres		

Autres informations :

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N°6 : SITUATION D'INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE

NOM DU CANDIDAT :	ENTRETIEN ASSURANCES
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
DATE DE RÉDACTION :	

CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)	
Contexte professionnel : lieu, date de l'action...	
Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)	
Acteurs impliqués dans la situation	
DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	
Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées...	

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Préparer l'entretien avec le client/prospect					
Conduire un entretien de découverte					
Établir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect					
Identifier les attentes et besoins du client/prospect					
Collecter les informations obligatoires concernant le client pour tout produit ou service d'assurance					
Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d'informations					
Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation d'information sur les caractéristiques essentielles des produits et services d'assurance proposés					
Mettre en œuvre les règles relatives à l'obligation de renseigner, dans l'agence et dans le cadre d'un démarchage					
Identifier les sanctions applicables					
Conseiller le client sur le produit ou service en fonction de ses attentes et de sa situation personnelle et financière, tout en respectant les priorités et les ambitions commerciales de l'établissement et la réglementation					
Fournir au client les explications ou avertissements en matière de risque de perte de capital, de rendement et de fiscalité et des conséquences d'une fausse déclaration					
Élaborer avec le client une solution négociée dans l'intérêt des parties					
Traiter les objections émises					
Conclure et formaliser l'accord					
Prendre congé, s'assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N°6 : SITUATION D'INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT,

NOM DU CANDIDAT :	ENTRETIEN ASSURANCES
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
DATE DE RÉDACTION :	

Situation familiale et professionnelle

Clients / prospects		
Nom et prénom		
Âge		
Situation matrimoniale		
Régime matrimonial		
Nombre d'enfants		
Âge des enfants		
Profession		
Couverture sociale / mutuelle		
Montant du revenu (net mensuel)		
Logement : crédit / loyer		
Charges diverses		
Capacité d'épargne		
Fiscalité : impôts sur le revenu		
Autres		

Situation bancaire, financière, patrimoniale

Clients / prospects		
Patrimoine Immobilier		
Résidence principale : depuis le		
Résidence secondaire : depuis le		
Autres biens immobiliers		
Patrimoine bancaire et financier		
Compte de dépôt		
Services bancaires		
Autorisation de découvert		
Livrets		
Épargne logement		
Épargne financière		
Assurance-vie		
Assurance-décès		
IARD / GAV		
Crédit consommation		
Crédit		
Crédit immobilier		
Autres		

Autres informations :

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N°7 : SUIVI DE LA RELATION CLIENT

NOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
PRÉNOM DU CANDIDAT :	
DATE DE RÉDACTION :	

CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)	
Contexte professionnel : lieu, date de l'action...	
Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)	
Acteurs impliqués dans la situation	
DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	
Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées...	

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES					
Compétences	1	2	3	4	NE
S'assurer de la mise en œuvre des contrats					
S'assurer de la satisfaction du client					
Résoudre les problématiques simples de service après-vente					
Rendre compte des informations et de la relation conformément aux exigences de l'établissement					
Enrichir le système d'information commercial et bancaire					
Enrichir les bases de données des superviseurs					
Établir un contact durable avec le client					
Informier le client des nouveautés					
Prévoir les dates possibles de ré-achat					
Traiter les réclamations de la clientèle					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N°7 : SUIVI DE LA RELATION CLIENT

NOM DU CANDIDAT :	SUIVI DE LA RELATION CLIENT
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
DATE DE RÉDACTION :	

Situation familiale et professionnelle

Clients / prospects		
Nom et prénom		
Âge		
Situation matrimoniale		
Régime matrimonial		
Nombre d'enfants		
Âge des enfants		
Profession		
Couverture sociale / mutuelle		
Montant du revenu (net mensuel)		
Logement : crédit / loyer		
Charges diverses		
Capacité d'épargne		
Fiscalité : impôts sur le revenu		
Autres		

Situation bancaire, financière, patrimoniale

Clients / prospects		
Patrimoine Immobilier		
Résidence principale : depuis le		
Résidence secondaire : depuis le		
Autres biens immobiliers		
Patrimoine bancaire et financier		
Compte de dépôt		
Services bancaires		
Autorisation de découvert		
Livrets		
Épargne logement		
Épargne financière		
Assurance-vie		
Assurance-décès		
IARD / GAV		
Crédit consommation		
Crédit		
Crédit immobilier		
Autres		

Autres informations :

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Analyser les caractéristiques du portefeuille et son évolution					
Déterminer les potentiels clients à exploiter					
Apprécier la rentabilité globale du portefeuille					
Apprécier le risque global du portefeuille					
Rechercher les causes des écarts entre réalisations et objectifs					
Détecter et saisir les opportunités commerciales					
Sélectionner, traiter et hiérarchiser les informations pertinentes					
Proposer des actions en tenant compte de l'analyse du portefeuille et de la politique de l'établissement					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Proposer et mettre en place des actions en tenant compte de l'analyse du portefeuille et de la politique de l'établissement					
Développer le portefeuille clients					
Développer le taux d'équipement des clients					
Sélectionner, traiter et hiérarchiser les informations pertinentes en fonction du type d'action					
Mettre en place des mesures permettant d'améliorer la rentabilité globale du portefeuille en assurant la maîtrise du risque					
Rechercher les causes des écarts entre réalisations et objectifs de l'action commerciale					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIEES					
Compétences	1	2	3	4	NE
Sélectionner, traiter et hiérarchiser les informations pertinentes pour la gestion des risques au quotidien					
Apprécier les risques liés aux relations entre un client et sa banque (risques commerciaux, financiers, de conformité)					
Proposer des mesures appropriées de prévention et de gestion du risque client					
Transmettre les dossiers aux services spécialisés (respect des procédures de l'établissement et des délégations)					

ATTESTATION

La réalité des activités est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.

Date

Nom et Signature

Cachet

SESSION 2024

**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 àh 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, informationnelles, managériales)	
Acteurs impliqués dans la situation	
Objet de la situation	
DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER	
<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>	

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*
Exposé de la fiche sélectionnée (5 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence de l'analyse de la situation de communication 				
Entretien et analyse critique (10 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de l'accueil • Cohérence de l'entretien • Utilisation opportune des techniques de communication • Analyse critique de la relation • Pertinence du choix des informations 				
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								

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*
Simulation d'une situation de négociation (25 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Degré de préparation de l'entretien avec le client en fonction des paramètres modifiés • Cohérence de l'entretien (en fonction de la situation modifiée proposée) • Utilisation opportune des techniques de communication/négociation 				
Analyse critique (5 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Analyse critique de la relation • Pertinence du choix des informations 				
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.

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												

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*
Simulation d'une situation de négociation (25 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> • Degré de préparation de l'entretien avec le client en fonction des paramètres modifiés • Cohérence de l'entretien en fonction de la situation modifiée proposée • Utilisation opportune des techniques de communication/négociation 				
Analyse critique (5 minutes) : <ul style="list-style-type: none"> • Analyse critique de la relation • Pertinence du choix des informations 				
Questionnement sur situations d'accueil (15 minutes) : <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence de l'analyse de la situation de communication • Qualité de l'accueil 				
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

/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.

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

(*) - 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.

Annexe XII – Grille d'aide à l'évaluation E22 : Langue vivante 1
BTS Banque et conseiller clientèle - Session 2024
 Epreuve obligatoire de langue vivante 1 (NIVEAU B2)

Nom du candidat :	Prénom du candidat :	Date :
Langue :	Titre du / des document(s) :	

	ATTENTION, BLOCS DE POINTS NON SECABLES					
	Compréhension/Expression orale en continu		Interaction orale		Etendue linguistique	
Degré 4	Présente le document de façon personnelle et organisée (compréhension fine du support : point de vue, ton...) Explicite les points importants, les exemples et détails pertinents.	8 pts	Parvient à faire ressortir de façon convaincante ce qu'il a compris de la situation. Cherche à convaincre en argumentant et réagit avec pertinence, prenant même parfois l'initiative de l'échange.	6 pts	S'exprime dans une langue fluide et correcte (syntaxe et phonologie) Utilise un vocabulaire approprié. Fait quelques erreurs qui ne nuisent pas à l'intelligibilité générale.	6 pts
Degré 3	Présente le document de façon structurée. Sait distinguer les faits des commentaires et présente les points importants avec une certaine précision. Expose un point de vue de manière simple.	6 pts	S'implique dans l'échange, demande des éclaircissements si nécessaire, se reprend, reformule et tente d'expliquer même maladroitement ce qu'il a voulu dire ou d'apporter des précisions. Parvient à faire comprendre ses opinions même si les interventions sont parfois brèves.	5 pts	S'exprime dans une langue globalement correcte et intelligible. Possède un lexique suffisant pour assurer la communication. Commet des erreurs qui peuvent parfois gêner la compréhension sans nuire au sens global.	5 pts
Degré 2	Présente le document simplement en une liste de points successifs de façon linéaire. Ne dégage pas le point de vue du document. Exprime un avis en termes simples.	4 pts	Répond et réagit de façon simple sans prendre l'initiative. S'efforce de communiquer, malgré des hésitations et imprécisions. Echange une information limitée et doit parfois transiger sur le sens.	3 pts	S'exprime dans une langue globalement compréhensible. Utilise un vocabulaire générique et parfois répétitif. Commet des erreurs qui peuvent régulièrement gêner la compréhension.	3 pts
Degré 1	Paraphrase très succinctement le document ou cite sans explications, à l'aide d'énoncés très courts, stéréotypés et isolés. Cherche souvent ses mots et fait des pauses.	1 pt	Peut intervenir simplement, mais la communication repose sur l'aide apportée par l'examineur (répétition et reformulation). Peut être parfois difficile à suivre.	1 pt	Est partiellement compréhensible. Possède une maîtrise limitée du lexique et de structures simples qui entrave la communication.	1 pt
	Note A sur 8		Note B sur 6		Note C sur 6	
Bonus	Aptitude particulière à communiquer et à valoriser la culture professionnelle et/ou générale. Prise de risque pertinente					+ 1 ou 2 pts
Appréciation :					TOTAL (A+B+C+D) :	/20

Annexe XIII – Grille d’aide à l’évaluation EF1 : Langue vivante facultative
BTS Banque et conseiller clientèle - Session 2024
 Epreuve facultative langue vivante 2 (NIVEAU B1)

Nom du candidat :	Prénom du candidat :	Date :
Langue :	Titre du / des document(s) :	

	ATTENTION, BLOCS DE POINTS NON SECABLES					
	Compréhension/Expression orale en continu		Interaction orale		Etendue linguistique	
Degré 4	Présente le document de façon structurée. Sait distinguer les faits des commentaires et présente les points importants avec une certaine précision. Expose un point de vue de manière simple.	8 pts	S’implique dans l’échange, demande des éclaircissements si nécessaire, se reprend, reformule et tente d’expliquer même maladroitement ce qu’il a voulu dire ou d’apporter des précisions. Parvient à faire comprendre ses opinions même si les interventions sont parfois brèves.	6 pts	S’exprime dans une langue globalement correcte et intelligible. Possède un lexique suffisant pour assurer la communication. Commet des erreurs qui peuvent parfois gêner la compréhension sans nuire au sens global.	6 pts
Degré 3	Présente le document simplement en une liste de points successifs de façon linéaire. Ne dégage pas le point de vue du document. Exprime un avis en termes simples.	5 pts	Répond et réagit de façon simple sans prendre l’initiative. S’efforce de communiquer, malgré des hésitations et imprécisions. Echange une information limitée et doit parfois transiger sur le sens.	4 pts	S’exprime dans une langue globalement compréhensible. Utilise un vocabulaire générique et parfois répétitif. Commet des erreurs qui peuvent régulièrement gêner la compréhension.	4 pts
Degré 2	Paraphrase très succinctement le document ou cite sans explications, à l’aide d’énoncés très courts, stéréotypés et isolés. Cherche souvent ses mots et fait des pauses.	3 pts	Peut intervenir simplement, mais la communication repose sur l’aide apportée par l’examineur (répétition et reformulation). Peut être parfois difficile à suivre.	2 pts	Est partiellement compréhensible. Possède une maîtrise limitée du lexique et de structures simples qui entrave la communication.	2 pts
Degré 1	Présente peu d’informations. Énoncés très courts et stéréotypés. Nombreuses pauses. Lit ses notes.	1 pt	Échange difficile malgré l’aide apportée par l’examineur.	1 pt	Partiellement compréhensible. Répertoire élémentaire de mots et d’expressions courantes	1 pt
	Note A sur 8		Note B sur 6		Note C sur 6	
Bonus	Aptitude particulière à communiquer et à valoriser la culture professionnelle et/ou générale. Prise de risque pertinente					+ 1 ou 2 pts
Appréciation :					TOTAL (A+B+C+D) :	/20

**Annexe XIV – Formulaire de demande de reconnaissance EF3 : Engagement étudiant
BTS Banque et conseiller clientèle - Session 2024**

Épreuve facultative – Reconnaissance de l'engagement des étudiants dans la vie associative, sociale ou professionnelle

CANDIDAT(E)	Nom et prénom : N° de Candidat :	
Analyse de l'engagement associatif, social ou professionnel		
Organisation lieu de l'engagement :		
Activités réalisées :		
Questions posées :		
NOTE /20 : Appréciation globale et Commentaires (justification de la note) :		
MEMBRES DE LA COMMISSION :	Date :	Signatures

CANDIDAT(E)	Nom et prénom : N° de Candidat :			
TI : très insuffisant I : Insuffisant S : satisfaisant TS : Très satisfaisant	TI	I	S	TS
1 – Qualité de la présentation du contexte de l'engagement				
2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement				
3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement				
4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement				
5 – Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, ...)				
6 – Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens				
7 – Capacité à s'engager dans un collectif				
8 - Qualité de l'argumentation				
9 – Qualité de la communication écrite et orale				

ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES			
<i>TI</i>	<i>I</i>	<i>S</i>	<i>TS</i>
Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
1 - Qualité de la présentation du contexte de l'engagement			
Présente une description succincte partielle ou non structurée	Présente une situation structurée mais sans analyse du rôle de l'organisation dans laquelle l'engagement est effectif	Analyse du contexte en présentant les principales caractéristiques et les missions	Est capable de transférer l'analyse du contexte à d'autres (entreprises, ...)
2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement			
Se limite à une activité très restreinte du processus et ne comprend pas les enjeux associés	Appréhende l'ensemble de l'activité, mais sans en comprendre réellement les enjeux associés	Porte un degré d'analyse sur les activités dans le cadre de son engagement en identifiant les contraintes et les enjeux	Présente une analyse des activités effectuées dans le cadre de son engagement en intégrant l'identification des contraintes, des enjeux et les limites des choix. Le candidat est en mesure de formuler des propositions argumentées d'amélioration face à des demandes
3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement			
Ne présente pas d'analyse et ne prend pas de distance par rapport aux activités réalisées.	Présente une analyse étroite, peu autonome et limitée à une série d'activités	Sait expliquer en quoi une activité réalisée dans le cadre de son engagement a permis la construction de compétences	Montre le lien entre les activités réalisées dans le cadre de son engagement et développement de ses compétences → Capacité à apprendre de son expérience à faire lien avec les activités du référentiel du diplôme
4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement			
Fait preuve de peu de persévérance, dans des activités peu complexes et routinières.	A su dépasser les difficultés rencontrées et les aléas.	A su dépasser les difficultés rencontrées dans des situations complexes ou déstabilisantes.	Propose des solutions pour améliorer des démarches. → capacité à résoudre des problèmes
5 – Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, ...)			
Ne démontre pas un engagement dans des activités variées	Démontre une capacité à présenter les différences culturelles	Démontre une capacité à intégrer les différences culturelles dans ses principes d'action	Démontre une intelligence sociale
6 – Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens			
Ne présente pas de capacité à prendre en compte ces aspects	Démontre une capacité d'adaptation face à des situations différentes	Sait expliquer en quoi une situation professionnelle a permis la construction de cette compétence	Montre le lien entre situations rencontrées et développement de ses compétences d'adaptabilité. Sait faire sens dans l'analyse de ces différentes activités
7 - Capacité à s'engager dans un collectif			
Ne démontre pas de capacité à s'engager dans un collectif	Démontre de capacités à interagir selon des procédures établies	Démontre une capacité à s'impliquer dans un collectif.	Démontre une capacité à trouver des modes d'action fondés sur un collectif. → Capacité à travailler en équipe
8– Qualité de l'argumentation			
N'argumente pas.	Reste sur les aspects descriptifs de ses travaux	Limite son argumentation aux travaux prescrits	Sait mobiliser les arguments de référence (contraintes, ressources, techniques usuelles, méthodes, ...)
9 – Qualité de la communication écrite et orale			
Ne communique pas	Fait un compte rendu partiel	Explique et fait comprendre	Fait adhérer par des qualités de conviction

Annexe XVI - BTS Banque conseiller clientèle
Notice technique sur l'organisation de l'épreuve facultative de certification professionnelle
à transmettre seulement aux Rectorats et aux centres d'examen

Introduction

Depuis la session 2022, la correction automatique de l'épreuve facultative de certification professionnelle du BTS Banque est assurée grâce au développement d'une fonctionnalité de Santorin. Il revient à chaque groupement et à chaque académie de décider si la numérisation des copies relève des DEC/SIEC ou des centres d'examen. Les attestations spécifiques seront éditées via Cyclades. Nous vous remercions de vous conformer au processus suivant.

Pour toute information, contacter : Tiana-Maria.Ratomahenina@ac-montpellier.fr

Déroutement des épreuves : de l'édition de la grille-réponse à la numérisation	Notes
<p>Edition de la grille de réponse-type : La DEC de Montpellier édite la grille réponse (conçue pour l'épreuve par la DSI de Rennes). Cette grille n'est pas nominative. Elle comporte un cartouche d'identification sur la partie supérieure que la personne candidate renseignera de façon manuscrite afin d'être identifiée via Santorin.</p> <p align="center">↓</p> <p>Edition de la liste des candidats : Le gestionnaire numérise la liste d'émargement (qui positionne automatiquement les états de présence) ou saisit dans Santorin la liste des candidats présents (en masse ou individuels).</p> <p align="center">↓</p> <p>Envoi aux académies pilotes de la grille de réponse-type : La DEC de Montpellier envoie courant avril 2024 au plus tard la grille réponse aux académies pilotes. Chaque académie pilote transmettra aux centres épreuves des exemplaires de la grille sur papier blanc, grille « définitive », et des exemplaires de la grille sur papier couleur, grille « brouillon ».</p> <p align="center">↓</p> <p>Déroutement de l'épreuve : Les candidats sont convoqués le vendredi 17 mai 2024 à 14h00 (heure de métropole). Les centres épreuves remettent les grilles réponse aux candidats - 2 grilles par candidat, une blanche et une de couleur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La première étape est d'indiquer aux candidats de renseigner le cartouche d'identification sur la grille de couleur blanche. <u>Consigne est donnée de ne cocher qu'une seule case par réponse.</u> • Puis les sujets sont distribués. • Avant la fin de l'épreuve, les personnes candidates inscriront leurs réponses définitives sur la grille de couleur blanche au crayon indélébile noir par remplissage ou coche de l'espace prévu à cet effet. • Les grilles de couleur blanche sont ramassées. <p align="center">↓</p> <p>Numérisation des copies : Les académies pilotes assureront la numérisation des grilles selon les modalités qu'elles définiront : soit au sein des DEC, soit en centres d'examen. La correction automatique des copies est assurée par les DEC. La liste des candidats et les grilles sont donc : - soit transférées à la DEC au plus tard le 21 mai 2024 : l'ensemble des grilles est envoyé par le centre d'examen, pour une correction automatique, dans une enveloppe A4 rigide et renforcée, - soit conservées en centre d'examen après avoir été numérisées.</p> <p>Dans tous les cas la numérisation des grilles doit être réalisée avant le 26 mai 2024.</p> <p>Pour les académies ultramarines : la DEC d'origine ou le centre de numérisation ultramarin numérise et conserve les copies. La DEC de Montpellier lancera la correction automatique</p>	<p>Lancement des corrections automatisées : Les DEC pilotes lancent la correction automatique dans Santorin. Il est attribué une note sur 20 pour chaque candidat. Possibilité de contrôler l'état de la copie : en cas d'erreur ou de blocage, contacter la DSII de Rennes.</p> <p align="center">↓</p> <p>Déversement des notes dans Cyclades : L'action de « clôturer l'épreuve » a pour effet d'envoyer les notes dans Cyclades.</p> <p align="center">↓</p> <p>La note sur 20 à l'épreuve est portée sur le relevé de note des relevés de notes</p> <p align="center">↓</p> <p>Edition des attestations de réussite : Les attestations de réussite sont éditées par les DEC d'origine via Cyclades à compter de juillet 2023.</p> <p align="center">↓</p> <p>Archivage des copies : Les grilles corrigées sont archivées un an.</p> <p align="center">↓</p> <p>Statistiques : Chaque académie pilote ou autonome a la possibilité d'éditer les statistiques pour son périmètre. La DEC peut mentionner un inspecteur général ou un IA-IPR dans Imagin qui aura un accès aux statistiques via l'accès « coordinateur ».</p>