



**ACADÉMIE
DE MONTPELLIER**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Pôle Expertise et Support
Bureau des Examens post-baccalauréat DEC2

Affaire suivie par :
Cheffe de bureau : Véronique HUMBERT
N° de téléphone : 04 67 91 47 15
Courriel : veronique.humbert@ac-montpellier.fr
Gestionnaire : Anna GUERASSIMOVA
N° de téléphone : 04 67 91 48 37
Courriel : Anna.Guerassimova@ac-montpellier.fr

Référence : DEC2-CN-BANQUE-2025

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

Montpellier, le **15 JAN. 2025**

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

à

Mesdames les rectrices et Messieurs les recteurs
de région académique,
chanceliers et chancelières des universités
Mesdames les rectrices et Messieurs les recteurs
d'académie
Monsieur le vice-recteur de la Polynésie française
Monsieur le directeur général du centre national
d'enseignement à distance
Mesdames et Messieurs les chefs des services
des examens et concours
Monsieur le directeur du SIEC d'Ile-de-France

Objet : Brevet de technicien supérieur (BTS) BANQUE - Conseiller de clientèle (particuliers)
Circulaire nationale d'organisation – Session d'examen 2025

Références :

- Code de l'éducation, articles D. 643-1 et suivants ;
- Arrêté du **26 février 2014** portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur Banque, conseiller de clientèle (particuliers) ;
- Arrêté du 22 juillet 2008 modifié modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur (définition d'épreuves et programmes de langue vivante étrangère de certaines spécialités) ;
- Arrêté du 22 juillet 2008 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur (définition du contrôle de conformité des dossiers et de l'utilisation de la note "non valide") (BO n°32 du 28 août 2008) ;
- Arrêté du 23 septembre 2020 portant définition de l'unité facultative « engagement étudiant » du brevet de technicien supérieur prévue à l'article D. 643-15-1 du code de l'éducation ;
- Arrêté du 3 novembre 2021 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités du brevet de technicien supérieur (définitions des épreuves obligatoires de langue vivante étrangère pour les BTS tertiaires) ;
- Arrêté du 20 juin 2024 modifié portant définition des épreuves de contrôle du brevet de technicien supérieur ;

- Arrêté du 13 juillet 2023 relatif aux objectifs et contenus de l'enseignement de culture générale et expression, aux compétences travaillées et à la définition de l'épreuve de culture générale et expression du brevet de technicien supérieur ;
- Circulaire n°2011-072 du 3 mai 2011 portant sur les conditions d'accès et de sortie des salles de composition ;
- Circulaire n° 2015-178 du 1er octobre 2015 relative à l'utilisation des calculatrices ;
- Circulaire du 8 décembre 2020 relative à l'organisation de la procédure et adaptation des épreuves d'examens et concours de l'enseignement supérieur pour les candidats en situation de handicap.
- Note de service du 20 septembre 2024 relative aux épreuves de contrôle du brevet de technicien supérieur

L'académie de Montpellier est chargée, pour la session citée en objet, de définir les modalités d'organisation du brevet de technicien supérieur **BANQUE, conseiller de clientèle (Particuliers)**.

1. ORGANISATION GÉNÉRALE DE L'EXAMEN

1.1. Inscription

Après avoir inscrit ses candidats dans Cyclades, chaque académie vérifie les confirmations d'inscription et s'assure de la recevabilité des candidatures. En cas de regroupement académique, les académies rattachées transfèrent, à la date fixée par la DGESIP, à l'académie qui les pilote le fichier « candidats » à jour et conservent les confirmations d'inscription.

Toute modification de candidature doit être réalisée à la fois par l'académie rattachée et par l'académie pilote.

1.2. Calendrier

Les épreuves écrites et orales ainsi que les épreuves facultatives de certification professionnelle et de langue vivante 2 se déroulent conformément au calendrier ci-joint (**ANNEXE 1**).

Les dates et horaires indiqués, en particulier les heures à partir desquelles les candidats peuvent quitter définitivement les salles d'épreuves (dispositif de mise en loge), doivent être respectés pour éviter toute divulgation des sujets du fait des décalages horaires entre la métropole et l'outre-mer.

1.3. Regroupements et centres d'examen

Les regroupements inter académiques pour la correction des épreuves écrites et les délibérations des jurys sont indiqués dans **l'ANNEXE 2**.

Les académies pilote organisation sont responsables de la diffusion de la présente circulaire, de ses annexes et de toute éventuelle modification auprès des académies qui leur sont rattachées, en respectant le caractère confidentiel de certains documents. Elles sont aussi chargées de décliner cette circulaire nationale à l'attention des établissements de leur groupement (y compris ceux qui n'ont que des divisions de 1ère année), ainsi qu'à celle des candidats individuels (à l'exclusion des grilles d'évaluation), le plus tôt possible et selon les modalités qu'elles auront définies.

Les académies pilote organisation assurent, conformément aux instructions ministérielles, la gestion complète de l'examen pour les académies de leur groupement, notamment :

- l'affectation des candidats dans les centres d'épreuves écrites, à partir des informations transmises par l'académie d'origine (liste des établissements centres d'épreuves par spécialité) ;
- l'organisation des épreuves pratiques et orales, à l'exception de certaines épreuves de langues vivantes, sauf pour les académies ultramarines et Corse qui fixeront les dates et lieux de passage des candidats pour les épreuves orales de langues vivantes ;
- le contrôle de conformité des dossiers support d'épreuves pratiques et orales (date limite, etc.) ;
- le cadrage de la session (par exemple, le calendrier des remontées de notes du CCF en vue de la délibération du jury) ;

- l'édition des convocations des candidats et des examinateurs, y compris pour les épreuves facultatives (à l'exception des épreuves orales de langues vivantes rares et des langues vivantes des BTS industriels) ;
- le suivi des remontées des notes de CCF depuis les établissements d'origine des candidats ;
- la correction des épreuves écrites ;
- les délibérations du jury, la détermination des dates, ainsi que la constitution des jurys ;
- la constitution des commissions d'interrogation par centre d'examen ;
- la prise en charge des indemnités liées à la correction des copies et aux interrogations ;
- l'envoi des procès-verbaux et des relevés de notes ;
- la publication des résultats ;
- l'organisation des épreuves de contrôle (rattrapage) ;
- la prise en charge des frais liés aux missions outre-mer (billets d'avion et hébergement), à l'exception des missions dans l'académie de La Réunion et des Antilles-Guyane et de Corse ;
- l'instruction et la gestion des recours.

Il est souhaitable de préciser sur les convocations des candidats quand ils pourront quitter la salle d'examen, selon la mise en loge (voir calendrier ci-joint).

Les académies d'origine sont responsables de l'inscription des candidats, de l'édition et de la délivrance des diplômes.

1.4. Mode d'évaluation des candidats

Selon les épreuves et sous-épreuves, les candidats doivent être évalués sous forme ponctuelle ou dans le cadre d'un contrôle en cours de formation (CCF), selon leur statut et la catégorie d'établissement à laquelle ils appartiennent. Il convient de vous référer au règlement d'examen annexé à l'arrêté de la spécialité cité en référence qui détermine cette répartition.

1.5. Livrets scolaires

À compter de la session 2025, les livrets scolaires sont conformes au modèle en **ANNEXE 3** et joint au présent envoi en format numérique. Afin d'assurer l'anonymat des délibérations du jury, les établissements de formation doivent se conformer aux consignes de rédaction figurant sur les livrets scolaires.

Ce fichier est à remplir selon les consignes de chaque service académique des examens. Il appartient aux académies pilote et autonomes de le diffuser aux établissements concernés. Les livrets scolaires devront impérativement être à la disposition du jury de délibération.

2. ORGANISATION DES ÉPREUVES ÉCRITES

2.1. Papeterie

Pour les épreuves écrites dont la correction est dématérialisée, il convient d'utiliser exclusivement les modèles de copies CYCC (modèle SANTORIN). Ces copies sont fournies aux centres d'épreuves par les rectorats des académies d'origine qui déterminent et communiquent les modalités de livraison retenues.

Pour l'épreuve de certification professionnelle qui nécessite l'utilisation d'une grille réponse, les candidats devront **utiliser un stylo bille à encre noire indélébile**.

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

2.2. Sujets

Alerte : en cas d'erreur sur le contenu des sujets, les interventions des surveillants et enseignants se limitent impérativement aux seules instructions transmises par le service académique des examens et qui prennent la forme d'une « alerte sujet ». **Les erreurs pouvant être considérées comme mineures n'entraînent pas d'interruption de l'épreuve ni ne font l'objet d'un rectificatif en cours d'épreuve** ; elles sont consignées dans le procès-verbal d'examen afin qu'il en soit tenu compte lors de la correction des copies. L'objectif est

de transmettre comme consignes ce qui est indispensable à la bonne compréhension du sujet sans perturbation excessive des candidats.

2.3. Matériel autorisé

L'usage de la calculatrice est autorisé si le sujet de l'épreuve le prévoit expressément.

Les calculatrices autorisées sont :

- la calculatrice avec mode examen (à activer le jour des épreuves) ;
- la calculatrice sans mémoire type « collègue ».

2.4. Surveillance des épreuves

L'utilisation de moyens de communication (téléphones mobiles, tablettes, montres connectées, ordinateurs portables) est strictement interdite. Une annonce doit obligatoirement être faite en début d'épreuve. Tout candidat dérogeant à cette interdiction fera l'objet d'une procédure de suspicion de fraude.

2.5. Corrections

Les corrections de toutes les épreuves écrites se font de manière dématérialisée dans Santorin. 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 consignes pour l'organisation des réunions d'entente, de concertation et la convocation des professeurs coordonnateurs de correction seront précisées pour chacune des épreuves.

Les corrections ne pourront commencer qu'à l'issue de la numérisation des copies par l'académie d'origine et de la validation par l'académie pilote sujets des corrigés et barèmes dans Santorin.

2.6. 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.

2.7. Correspondance entre les unités du BTS Banque et du BTS Banque – conseiller de clientèle (Particuliers)

Pour les candidats ayant échoué à une session antérieure du BTS précité et conservant tout ou partie du diplôme, l'annexe 8 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.

3. ÉPREUVES OBLIGATOIRES

3.1. Épreuve E1 : Culture générale et expression – écrit – 3 heures, coefficient 3

L'épreuve de culture générale et expression est réformée à compter de la session 2025. Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à l'ensemble des BTS ayant cet intitulé d'épreuve (Arrêté du 13 juillet 2023 – JO n° 0177 du 02/08/2023)

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

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

► Écrit, durée 2 heures, 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 suffisamment 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.

3.3. 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 (annexe 10).

► **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 termes 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 13). 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 12). 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 13).

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 d'académie – inspecteur pédagogique régional (IA-IPR) président 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 12).

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 confronté (**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 14). Cette fiche est transmise ultérieurement au jury. **La proposition de note figurant sur cette fiche n'est pas communiquée au candidat.**

3.4. 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 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 préalable aux corrections pour l'épreuve E41 se tiendra le mercredi 21 mai 2025 à 15h30. Elle se tiendra à distance. Le lien de connexion à 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 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 15). Cette fiche est transmise ultérieurement au jury. **La proposition de note figurant sur cette fiche n'est pas communiquée au candidat.**

3.5. 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 mercredi 21 mai 2025 à 13h. Elle se tiendra à distance. Le lien de connexion à 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 président de jury de répercuter auprès des correcteurs les instructions nationales arrêtées lors de cette réunion.

4. ÉPREUVES FACULTATIVES

4.1. 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.

4.2. 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 18.

Les académies pilotes doivent s'assurer de la réception de la notice par les centres épreuves concernés (annexe 19).

4.3. 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. Les fiches et les grilles d'évaluation sont présentées en **annexes 5, 6 et 7.**

La remise des fiches « engagement étudiant » aux candidats s'effectue en établissement en même temps que le dossier de l'épreuve professionnelle à laquelle elle est rattachée : **l'épreuve obligatoire E3 – Gestion relation client.**

Les dates d'épreuve sont communiquées ultérieurement par l'académie pilote organisation ou autonome. La commission d'interrogation a la même composition que celle de l'épreuve professionnelle E3 – Gestion

relation client. Le passage des épreuves facultatives « engagement étudiant » sera intégré au programme de passage des candidats de l'épreuve professionnelle.

5. CONFORMITÉ DU DOSSIER – MENTION « NON VALIDE »

La conformité des dossiers concerne les épreuves :

- **E3 Gestion de la relation client ;**
- **E4 Développement et suivi de l'activité commerciale - Analyse de situation commerciale.**

Le dossier remis et réalisé par le candidat est transmis selon une procédure et à une date définie dans la circulaire d'organisation inter académique ou académique de l'examen.

Le contrôle de conformité du rapport est effectué selon les modalités définies par les autorités académiques avant l'interrogation.

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.

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 10).

Une fiche de contrôle de conformité du dossier est fournie en annexe 11.

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.

ATTENTION : information sur la note NON VALIDE (NV)

Extrait de l'arrêté du 22/7/2008 (JO du 8/8/2008) sur l'utilisation de la mention non valide (NV).

La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention « non valide » à l'épreuve correspondante. Le candidat même présent à l'épreuve ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

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

- absence de dépôt de 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.

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.

6. JURY DE DÉLIBÉRATION

Le lieu et la date des jurys de délibération sont arrêtés par chaque académie pilote organisation.

7. ÉPREUVES DE CONTRÔLE

Chaque académie pilote organisation définira les modalités d'organisation des épreuves de contrôle dans le respect de la note de service du 20 septembre 2024 citée en référence.

8. BILAN DE SESSION

Les présidents de jurys de délibération recueillent les remarques exprimées par les correcteurs et les interrogateurs des différentes commissions et les transmettent au service académique des examens, afin de renseigner l'inspection générale et la DGESIP sur le déroulement des épreuves.

Je vous remercie de me tenir informée de toute difficulté que pourrait entraîner l'application des présentes dispositions.

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

Laurence NOEL



BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (PARTICULIERS)

Session 2025

PRÉSENTATION DES ANNEXES

1. Calendrier des épreuves
2. Regroupements inter académiques
3. Modèle de livret scolaire¹
4. Page de garde du dossier professionnel
5. Formulaire épreuve d'engagement étudiant
6. Grille d'évaluation engagement étudiant
7. Outil d'aide à l'évaluation engagement étudiant
8. Tableau de correspondance des unités entre le BTS Banque et le BTS Banque - Conseiller de clientèle (Particuliers)
9. Attestation de stage
10. Livret de compétences
11. Fiche de contrôle de conformité du dossier des épreuves E3 et E42
12. Fiche de modification des paramètres de l'épreuve E3
13. Grille d'évaluation individuelle épreuve E3 - forme CCF
14. Grille d'évaluation individuelle épreuve E3 - forme ponctuelle
15. Grille d'évaluation individuelle épreuve E42 - forme ponctuelle
16. Grille d'aide à l'évaluation E22 - forme ponctuelle
17. Grille d'aide à l'évaluation EF1 - forme ponctuelle
18. Maquette de la grille de réponse de l'épreuve EF2 - certification professionnelle (AMF)
19. Notice technique sur l'organisation de l'épreuve EF2 - certification professionnelle (AMF)

¹ Modèle spécifique pour la spécialité Banque, conseiller de clientèle (particuliers)

ANNEXE I - CALENDRIER DES ÉPREUVES
BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR Banque – Conseiller de clientèle (Particuliers)
Session 2025

Épreuves ponctuelles écrites	Dates	Horaires Métropole	Horaires Antilles	Horaires Guyane	Horaires La Réunion	Horaires Mayotte
E5 – Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire <i>Durée 4 heures</i>	Vendredi 16 mai	14h00 – 18h00 <i>(pas de sortie avant la fin de l'épreuve) (1)</i>	10h00 – 14h00 <i>(pas de sortie avant la fin de l'épreuve) (1)</i>	10h00 – 14h00 <i>(pas de sortie avant la fin de l'épreuve) (1)</i>	16h00 – 20h00 <i>(pas de sortie avant la fin de l'épreuve) (1)</i>	15h00 – 19h00 <i>(pas de sortie avant la fin de l'épreuve) (1)</i>
E2 – Langue vivante étrangère <i>Durée 2 heures</i>	Jeudi 15 mai	10h30 – 12h30 <i>(pas de sortie avant la fin de l'épreuve) (1)</i>	6h30 – 8h30 <i>(pas de mise en loge)</i>	7h30 – 9h30 <i>(pas de mise en loge)</i>	12h30 – 14h30 <i>(pas de sortie avant la fin de l'épreuve) (1)</i>	11h30 – 13h30 <i>(pas de sortie avant la fin de l'épreuve) (1)</i>
E1 – Culture générale et expression <i>Durée 3 heures</i>	Jeudi 15 mai	14h30 – 17h30 <i>(deux heures de mise en loge) (2)</i>	10h30 – 13h30 <i>(pas de mise en loge)</i>	11h30 – 14h30 <i>(pas de mise en loge)</i>	16h30 – 19h30 <i>(deux heures de mise en loge) (2)</i>	15h30 – 18h30 <i>(deux heures de mise en loge) (2)</i>
E4 – Développement et suivi de l'activité commerciale E4.1 – Etude de cas <i>Durée 4 heures</i>	Lundi 19 mai	14h00 – 18h00 <i>(pas de sortie avant la fin de l'épreuve) (1)</i>	12h00 – 16h00 <i>(pas de sortie avant la fin de l'épreuve) (1)</i>	12h00 – 16h00 <i>(pas de sortie avant la fin de l'épreuve) (1)</i>	16h00 – 20h00 <i>(pas de sortie avant la fin de l'épreuve) (1)</i>	15h00 – 19h00 <i>(pas de sortie avant la fin de l'épreuve) (1)</i>
EF 2 – Épreuve facultative de certification professionnelle <i>Durée 2 heures</i>	Mardi 20 mai	14h00 - 16h00 <i>(pas de mise en loge)</i>	8h00 – 10h00 <i>(pas de mise en loge)</i>	9h00 – 11h00 <i>(pas de mise en loge)</i>	16h00 – 18h00 <i>(pas de mise en loge)</i>	15h00 – 17h00 <i>(pas de mise en loge)</i>

- (1) La sortie du candidat n'est pas autorisée avant la fin de l'épreuve
(2) La sortie du candidat n'est pas autorisée que deux heures après le début de l'épreuve

Épreuves ponctuelles orales et pratiques	Dates proposées
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
EF 1 – Langue vivante 2	Dates et horaires à l'initiative de chaque recteur d'académie pilote
EF 3 – Engagement étudiant	Dates identiques à l'épreuve E3 - GRC

ANNEXE 2 - REGROUPEMENTS INTER-ACADÉMIQUES
BTS Banque – Conseiller de clientèle (Particuliers)
Session 2025

Académie autonome	Académies pilotes de regroupement inter-académique	Académies rattachées
SIEC (CRÉTEIL – PARIS – VERSAILLES)	DIJON	BESANÇON
	LILLE	AMIENS
	LYON	CLERMONT-FERRAND GRENOBLE
	MONTPELLIER	AIX-MARSEILLE CORSE GUYANE GUADELOUPE LA RÉUNION MARTINIQUE MAYOTTE NICE TOULOUSE
	ORLÉANS-TOURS	BORDEAUX LIMOGES POITIERS
	RENNES	NANTES NORMANDIE
	STRASBOURG	NANCY-METZ REIMS

SAISIE ADMINISTRATIVE A REALISER AVANT LE CONSEIL DE CLASSE

Toutes les cases vertes sont à remplir, en plus de la liste des étudiants.

Examen :	BTS
Sélectionner la spécialité dans le menu déroulant ci-joint :	Banque - Conseiller de clientèle

voie de formation :	Formation initiale
session d'examen :	2024
Etablissement ou organisme de formation :	Lycée N° Rue CP COMMUNE

	NOM	Prénom	date de naissance	Lieu de naissance	n° INSEE <small>(15 chiffres)</small>	INE	Langue vivante
C01							
C02							
C03							
C04							
C05							
C06							
C07							
C08							
C09							
C10							
C11							
C12							
C13							
C14							
C15							
C16							
C17							
C18							
C19							
C20							
C21							
C22							
C23							
C24							
C25							
C26							
C27							
C28							
C29							
C30							
C31							
C32							
C33							
C34							
C35							
C36							
C37							
C38							
C39							
C40							

Données en rouge à compléter avec les statistiques des années précédentes avant le conseil de classe			
Résultats des sessions précédentes			
Session	nbr de candidats présentés	nbr de candidats reçus	%
année a-1	2023		
année a-2	2022		
année a-3	2021		
année a-4	2020		
année a-5	2019		

DOSSIER PROFESSIONNEL

NOM :

Prénom :

Établissement de formation (sur un seul des deux exemplaires du dossier)

Visa du représentant de l'équipe pédagogique attestant la réalité des activités professionnelles décrites dans le dossier (sur un seul des deux exemplaires du dossier) :

Nom et qualité du signataire	Date	Signature

Attestation sur l'honneur pour les candidats individuels (sur un seul des deux exemplaires du dossier) :

Je soussigné(e), Nom _____, Prénom _____, certifie que les activités décrites ainsi que les différentes informations reproduites dans ce dossier reflètent les activités professionnelles que j'ai personnellement réalisées au cours de ma formation.

Fait à
Date

Signature

ANNEXE 5 - FICHE EPREUVE D'ENGAGEMENT ETUDIANT
BTS Banque – Conseiller de clientèle (Particuliers)
Session 2025

Formulaire de demande de reconnaissance de l'engagement étudiantⁱ

Année d'examen :

Spécialité du brevet de technicien supérieur, option le cas échéant :

Intitulé de l'épreuve obligatoire à la suite de laquelle le candidat présente à titre facultatif l'unité « engagement étudiant »ⁱⁱ :

Nom et prénom du candidat :

Numéro d'inscrit :

Nature de l'engagement justifiant la demande (bénévolat, activité professionnelle, service civique,,,...) :

Organisme d'accueil (association, entreprise...) :

Nom de l'organisme :

Adresse postale :

Personne référente (prénom, nom, fonction, téléphone et adresse e-mail) :

Période de l'engagement : du .../.../... au .../.../...

Durée de l'engagement (précisez le nombre d'heures par semaine ou par mois) :

Description de votre projet dans le cadre de votre engagement :

Intitulé de la mission :

Votre statut/ fonction (votre rôle) :

Quelles sont vos activités/vos tâches :

Quelles sont les compétences que vous pensez avoir développées dans le cadre de votre mission, en lien notamment avec votre formation :

Précisez en quelques lignes le rapport que vous établissez entre les acquis de votre expérience professionnelle ou bénévole et les compétences, connaissances et aptitudes à acquérir dans le cadre de votre formation conduisant au brevet de technicien supérieur :

Je soussigné (e)

M./ Mme

atteste sur l'honneur de l'authenticité des éléments rapportés dans ce formulaire.

ⁱ Article D. 643-15-1 du code de l'éducation :

« Les compétences, connaissances et aptitudes que le candidat a acquises dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de chaque spécialité de brevet de technicien supérieur sont validées à l'examen, à la demande du candidat.

La demande de validation est formulée par le candidat au plus tard à la date limite d'inscription à l'examen.

La validation prend la forme d'une unité que le candidat présente à titre facultatif à la suite de l'épreuve obligatoire mentionnée par le référentiel d'évaluation de chaque spécialité du diplôme.

Les mêmes activités ne peuvent donner lieu qu'à une seule validation des compétences, connaissances et aptitudes acquises. »

ⁱⁱ Conformément à l'arrêté du 23 septembre 2020 portant définition de l'unité facultative « engagement étudiant » du brevet de technicien supérieur prévue à l'article D. 643-15-1 du code de l'éducation.

**ANNEXE 6 – GRILLE D’EVALUATION DE L’EPREUVE D’ENGAGEMENT ETUDIANT
BTS Banque – Conseiller de clientèle (Particuliers)
Session 2025**

	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				

* TI=Très Insuffisant ; I=Insuffisant ; S=Satisfaisant ; TS=Très Satisfaisant

ANNEXE 7 – CRITERES DESCRIPTIFS
EPREUVE ENGAGEMENT ÉTUDIANT – EF3
BTS Banque – Conseiller de clientèle (Particuliers)
Session 2025

DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES			
TI	I	S	TS
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 le développement de ses compétences → Capacité à apprendre de son expérience et 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 des 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 8 - TABLEAU DE CORRESPONDANCE DES UNITÉS
BTS Banque – Conseiller de clientèle (Particuliers)
Session 2025**

**CORRESPONDANCE DES UNITÉS ENTRE LE BTS BANQUE ET LE BTS BANQUE -
CONSEILLER DE CLIENTÈLE (PARTICULIERS)**

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

ANNEXE 9 – ATTESTATION DE STAGE
BTS Banque – Conseiller de clientèle (Particuliers)
Session 2025

Logo de l'organisme d'accueil

ATTESTATION DE STAGE
À 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 consécutive 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 STAGIAIRE

Le 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.

ANNEXE 10 – LE LIVRET DE COMPETENCES
BTS Banque – Conseiller de clientèle (Particuliers)
Session 2025

LIVRET DE COMPETENCES

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.

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N° 1 : SITUATION D'ACCUEIL ET CONNAISSANCE DU CLIENT

NOM DU CANDIDAT :	SITUATION D'ACCUEIL PHYSIQUE
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 COMPÉTENCES ASSOCIÉES					
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

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N° 2 : SITUATION D'ACCUEIL ET CONNAISSANCE DU CLIENT

NOM DU CANDIDAT :	SITUATION D'ACCUEIL À DISTANCE
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 COMPÉTENCES 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

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES 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/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 :

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES 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 :

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPÉTENCES 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 COMPÉTENCES 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 :

DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTRÉES ET DES COMPÉTENCES 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 :

**DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE
FICHE N° 8 : ANALYSE D'UN PORTEFEUILLE DE CLIENTS PARTICULIERS**

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, informationnelle, 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 COMPÉTENCES 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 COMPÉTENCES 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

DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE
FICHE N° 10 : GESTION DES RISQUES AU QUOTIDIEN

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 COMPÉTENCES ASSOCIÉES					
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

ANNEXE 11 – FICHE DE CONTRÔLE DE CONFORMITÉ DU DOSSIER DES ÉPREUVES E3 ET E4. 2
BTS Banque – Conseiller de clientèle (Particuliers)
Session 2025

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 :

**ANNEXE 12 – FICHE DE MODIFICATION DES PARAMÈTRES DE L'ÉPREUVE E3
BTS Banque – Conseiller de clientèle (Particuliers)**

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>	

APPRÉCIATION 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

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.

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

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.

**APPRÉCIATION 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

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.

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 ; 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 16 – Grille d’aide à l’évaluation E22 : Langue vivante 1
BTS Banque et conseiller clientèle - Session 2025**

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 17 – Grille d'aide à l'évaluation EF1 : Langue vivante facultative
BTS Banque et conseiller clientèle - Session 2025**

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

Introduction

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 académie de désigner les centres de numérisation et de les communiquer à l'académie pilote. Les attestations spécifiques seront éditées via Cyclades. Nous vous remercions de vous conformer au processus suivant. Pour toute information, contacter : veronique.humbert@ac-montpellier.fr

Déroulement 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 2025 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>Déroulement de l'épreuve : Les candidats sont convoqués le mardi 20 mai 2025 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 stylo bille 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 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 22 mai 2025.</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 2025.</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.</p> <p>La DEC peut mentionner un inspecteur général ou un IA-IPR dans Imagin qui aura un accès aux statistiques via l'accès « coordinateur ».</p>