

MENS0101483A

LE MINISTRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

Arrête

*Article 1* – La définition et les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur Banque sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Le brevet de technicien supérieur Banque comporte deux options, option A : marché des particuliers, option B : marché des professionnels.

*Article 2* – Les unités constitutives du référentiel de certification du brevet de technicien supérieur Banque sont définies en annexe I au présent arrêté.

Cette annexe précise les unités communes au brevet de technicien Banque et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur ainsi que les dispenses d'épreuves accordées aux titulaires d'autres diplômes.

*Article 3* – La formation sanctionnée par le brevet de technicien supérieur Banque comporte des stages en milieu professionnel dont les finalités et la durée exigée pour se présenter à l'examen sont précisées à l'annexe II au présent arrêté.

*Article 4* – En formation initiale sous statut scolaire, les enseignements permettant d'atteindre les compétences requises du technicien supérieur sont dispensés conformément à l'horaire hebdomadaire figurant en annexe III au présent arrêté.

*Article 5* – Le règlement d'examen est fixé en annexe IV au présent arrêté. La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée en annexe V au présent arrêté.

*Article 6* – Pour chaque session d'examen, la date de clôture des registres d'inscription et la date de début des épreuves pratiques ou écrites sont arrêtées par le ministre chargé de l'Éducation nationale.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur.

*Article 7* – Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles 16, 23, 24 et 25 du décret susvisé.

Il précise également s'il souhaite subir l'épreuve facultative.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session pour laquelle il s'inscrit.

Le brevet de technicien supérieur Banque est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions du titre III du décret susvisé.

*Article 8* – La première session du brevet de technicien supérieur Banque organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2002.

*Article 9* – La directrice de l'enseignement supérieur et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 18 juillet 2001

Pour le ministre de l'Éducation nationale  
et par délégation,  
Par empêchement de la directrice  
de l'enseignement supérieur,

Pour le Ministre et par délégation,  
l'adjoint au directeur  
de l'enseignement supérieur,

Jean-Pierre KOROLITSKI

Le chef de service  
Jean-Pierre KOROLITSKI

*BO* hors série n° 6 du 27 septembre 2001

*JO* du 26 juillet 2001

N.B. Le présent arrêté et ses annexes III et IV seront publiés au *Bulletin officiel de l'Éducation nationale* hors série n° 6 du 27 septembre 2001. L'arrêté et l'ensemble de ses annexes seront diffusés au Centre national de documentation pédagogique 13, rue du Four 75006 Paris, ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique. Ils sont diffusés en ligne à l'adresse suivante : [www.cndp.fr](http://www.cndp.fr)

# **ANNEXE I**

## **Référentiels du diplôme**

Référentiel des activités professionnelles

Référentiel de certification

Description des unités constitutives du diplôme

# Référentiel des activités professionnelles

## Appellation

Brevet de technicien supérieur Banque

2 options : « marché des particuliers » ; « marché des professionnels »

## Champ d'activité

### Définition

Le titulaire du diplôme est appelé à exercer, selon l'option considérée, soit sur le marché des particuliers, soit sur le marché des professionnels.

Il est collaborateur d'un établissement du secteur bancaire, notamment tel que défini dans le cadre du Code monétaire et financier à l'article L. 511-1 du titre I<sup>er</sup> du livre 5.

Les établissements concernés sont soit organisés nationalement, soit constitués d'entités régionales fédérées à l'intérieur d'un groupe.

Il exerce son activité en relation avec les clients dont la gestion lui est confiée.

Il agit dans des contextes de travail variés et évolutifs, dépendant à la fois de la taille et des choix organisationnels de son entreprise.

Son action s'inscrit dans le respect des obligations générales réglementant l'activité des établissements du secteur bancaire et des procédures propres à son établissement.

### Contexte professionnel

#### Emplois concernés

Le titulaire du BTS Banque est appelé à exercer principalement les fonctions de « chargé de clientèle », en direction des particuliers ou des professionnels, suivant l'option choisie.

Ces emplois, de nature technique et commerciale, s'appuient fortement sur les technologies de l'information et de la communication, le titulaire du BTS ayant une relation directe et suivie avec ses clients.

Il est appelé principalement à exercer dans un point de vente dont l'effectif peut être variable. L'évolution de sa fonction peut s'inscrire dans le cadre d'une mobilité fonctionnelle et/ou géographique.

Quelle que soit la taille de l'unité de rattachement, il représente son établissement dans le cadre des opérations qu'il contracte avec ses clients.

Il exerce ses fonctions dans un établissement du secteur bancaire :

- banque ;
- banque mutualiste ou coopérative ;
- caisse d'épargne et de prévoyance ;
- caisses de crédit municipal ;
- société financière ;
- établissement financier de la Poste.

Cette formation contribue à son intégration professionnelle en permettant l'acquisition des compétences requises pour assurer la bonne tenue de son poste.

Le chargé de clientèle, titulaire du BTS Banque, peut ensuite évoluer, dans le cadre de son parcours professionnel, vers des fonctions d'encadrement par promotion interne ou en intégrant un cycle de formation supérieure.

## **Environnement**

Le secteur bancaire est entré, depuis le milieu de la décennie 80, dans une phase de mutations importantes touchant à la fois ses conditions d'exercice, la nature de son activité et le profil des postes occupés par ses collaborateurs.

### **Les conditions d'exercice**

À l'origine largement administrée par les pouvoirs publics, l'activité bancaire a connu une phase de déréglementation offrant une plus grande liberté d'intervention dans différents domaines dont celui du crédit avec la suppression des formules bonifiées et du contrôle quantitatif.

Le champ d'intervention est donc maintenant plus ouvert, mais aussi soumis à une plus forte concurrence entre les compétiteurs nationaux et transfrontaliers du fait de l'avènement de l'espace financier européen.

### **La nature de l'activité bancaire**

Encore largement appuyée sur l'intermédiation (le mouvement de désintermédiation ayant impacté essentiellement le marché des entreprises), la nature de l'activité bancaire connaît des évolutions particulièrement significatives :

- tout d'abord dans le domaine de la distribution du crédit et de la gestion de l'épargne bancaire où de nombreux produits ont été créés afin de répondre aux exigences croissantes d'une clientèle devenue plus sensible à l'offre du marché et à la multibancarisation ;
- mais aussi et surtout dans le domaine de l'épargne financière avec la création de nombreuses structures de gestion collective destinées à accompagner l'essor du marché financier.

D'une façon générale, nombre de services et produits annexes ont été mis en place afin de faire évoluer quantitativement et qualitativement l'offre à destination de la clientèle.

Les commissions dégagées par ces activités représentent maintenant une part significative de la rentabilité bancaire.

Dans ce contexte, l'évolution la plus marquante reste très certainement l'orientation vers la banque assurance, des établissements bancaires, déjà positionnés sur le marché de l'assurance des personnes ayant développé de nouveaux partenariats avec des sociétés d'assurances afin de promouvoir les assurances de biens IARD (incendie, accident et risques divers).

### **Le profil des postes occupés par les collaborateurs**

Les quinze dernières années se traduisent par un redéploiement des effectifs vers les activités commerciales. Le développement des outils informatiques a, en effet, permis d'automatiser la quasi-totalité des traitements effectués par les services de post-marché (*back office*), antérieurement très consommateurs de ressources humaines. La majorité de l'effectif de la profession est désormais en contact direct avec la clientèle et occupe des postes à très forte connotation commerciale.

## **Description des activités**

### **Domaines d'activité**

Le titulaire du diplôme exerce son activité dans le cadre d'une fonction technique et commerciale.

Il en résulte un ensemble d'activités (marché des particuliers et marché des professionnels) qui s'inscrivent dans le cadre de la politique définie tant au niveau commercial, qu'organisationnel et réglementaire.

Les activités sont relativement différentes selon qu'il s'agit du marché des particuliers ou de celui des professionnels.

### ***Le marché des particuliers***

Le collaborateur chargé de clientèle « particuliers » est appelé à travailler avec un large panel de clientèle de particuliers qu'ils soient ou non dans la vie active (étudiants, salariés, clients en recherche d'emploi, retraités...).

Sa mission s'organise autour de trois axes :

- construire et développer une relation de confiance, personnalisée avec chaque client, dans le cadre de la politique commerciale arrêtée par son établissement ;
- développer quantitativement et qualitativement un fonds de commerce, notamment en améliorant le taux d'équipement des clients en produits et services ;
- contribuer, par son action personnelle, à un accueil de qualité.

### ***Le marché des professionnels***

Le marché des professionnels est composé des artisans, commerçants, membres des professions libérales, exploitants agricoles et petites entreprises.

En règle générale, il n'existe pas de spécialisation par type de clientèle (au sein du marché des professionnels) et le chargé de clientèle « professionnels » est en relation avec toutes les composantes de son marché.

Sa mission s'organise autour de trois axes :

- gérer et développer quantitativement et qualitativement un portefeuille de clientèle de professionnels dans le cadre de la politique commerciale arrêtée par son établissement ;
- contribuer au développement de son établissement par son action commerciale auprès des clients professionnels ;
- développer l'approche globale des clients professionnels.

### **Délimitation des activités**

Les activités réalisées par le titulaire du diplôme s'intègrent dans les processus suivants :

#### ***Pour le marché des particuliers***

1. Ouverture et gestion des comptes
2. Distribution des produits et services attachés aux comptes
3. Promotion et utilisation des technologies de transmission des informations
4. Distribution des produits d'épargne bancaires et non bancaires
5. Distribution des produits liés à l'épargne financière et notamment ceux dits de gestion collective
6. Promotion des crédits à la consommation et montage des dossiers
7. Promotion des crédits immobiliers et montage des dossiers
8. Promotion des produits d'assurance
9. Suivi et gestion des risques clients

#### ***Pour le marché des professionnels***

1. Ouverture et gestion des comptes
2. Distribution des produits et services attachés aux comptes
3. Distribution des produits de gestion de trésorerie
4. Promotion et utilisation des technologies de transmission des informations
5. Conduite d'une analyse économique et financière de la situation du client, évaluation et suivi du risque
6. Promotion des modes de financement du cycle d'exploitation et montage des dossiers
7. Promotion des modes de financement de l'investissement et montage des dossiers
8. Analyse de la rentabilité dégagée par le client

9. Promotion des produits d'assurance

10. Traitement des opérations engagées par le client professionnel à titre personnel

Chacun de ces processus recouvre des activités elles-mêmes composées de tâches pouvant associer d'autres collaborateurs de l'entité.

## **Profil du titulaire du diplôme**

La réalisation de ces tâches et de ces activités nécessite un ensemble de compétences réparties en quatre grandes familles :

- les compétences générales ;
- les compétences économiques, juridiques et fiscales ;
- les compétences techniques de la banque et de l'assurance ;
- les compétences comportementales et commerciales.

### **Ces compétences se traduisent par un ensemble de savoirs et savoir-faire professionnels :**

- la compréhension de l'environnement professionnel et économique ;
- la maîtrise de la communication écrite et orale (y compris en langue vivante étrangère) ;
- l'aptitude à la vente et à la négociation commerciale ;

et, en fonction du marché concerné :

- la maîtrise du cadre juridique de l'activité et l'aptitude à l'analyse des règles fiscales applicables ;
- la maîtrise de l'ensemble des techniques de la banque et de l'assurance ;
- la maîtrise des TIC (technologies de l'information et de la communication) ;

### **ainsi que des qualités personnelles et aptitudes :**

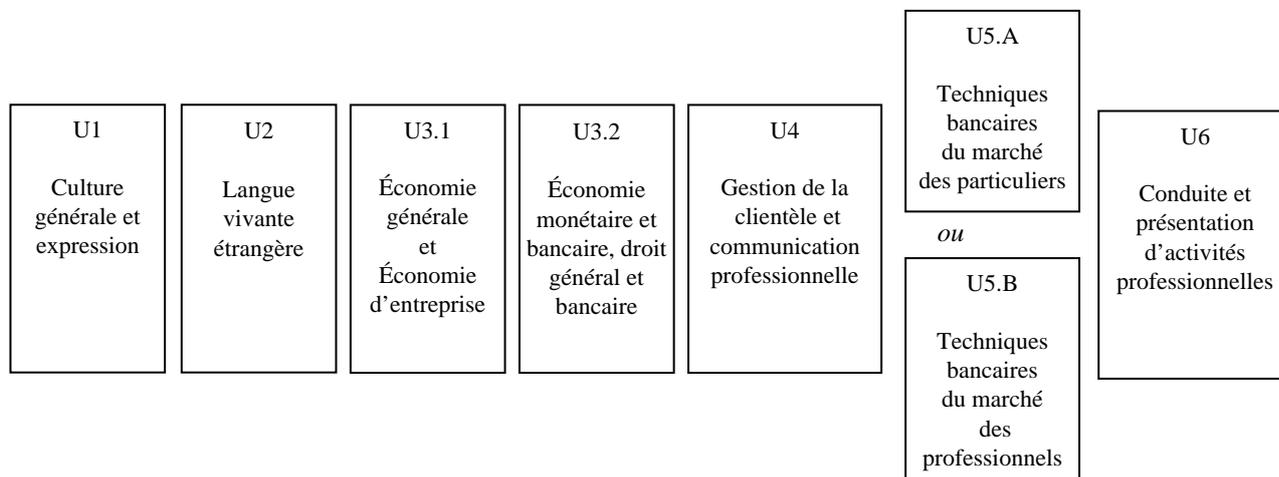
- le sens de la rigueur et souci de la qualité ;
- le sens aigu de la communication ;
- la capacité à prendre du recul face à une problématique donnée et à trouver la solution appropriée respectant à la fois l'attente du client et la politique commerciale de son établissement ;
- l'adaptabilité ;
- la capacité à travailler en équipe, mais aussi en autonomie en prenant des initiatives dans un cadre de responsabilité préalablement défini ;
- la capacité d'organiser son activité ;
- l'aptitude au raisonnement et à la logique ;
- le sens de la curiosité et le souci d'enrichir en permanence ses connaissances notamment dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.

**L'ensemble de ces compétences et de ces qualités s'exerce dans le respect de la déontologie bancaire.**

# Référentiel de certification

## Unités constitutives du diplôme

### Schéma général



Le choix de l'option du BTS s'effectue dès la première année de formation, en fonction de l'unité dont le candidat suit les enseignements (U5.A Techniques bancaires du marché des particuliers *ou* U5.B Techniques bancaires du marché des professionnels).

## Définition des unités

### U1 – culture générale et expression

Arrêté du 17 janvier 2005. BO n° 7 du 17 février 2005. JO du 28 janvier 2005.

#### Objectifs et contenus

Le but de l'enseignement du français dans les sections de techniciens supérieurs est de donner aux étudiants la culture générale dont ils auront besoin dans leur vie professionnelle et dans leur vie de citoyen et de les rendre aptes à une communication efficace à l'oral et à l'écrit.

#### Culture générale

La culture générale est développée par la lecture de tout type de textes et de documents (presse, essais, œuvres littéraires, documents iconographiques, films) en relation avec les questions d'actualité rencontrées dans les médias, les productions artistiques, les lieux de débat.

En première année, le choix des thèmes de réflexion, des textes et documents d'étude est laissé à l'initiative du professeur qui s'inspire des principes suivants :

- créer une culture commune chez des étudiants arrivant d'horizons scolaires variés ;
- développer la curiosité des étudiants dans le sens d'une culture générale ouverte sur les problèmes du monde contemporain (questions de société, de politique, d'éthique, d'esthétique) ;
- développer le sens de la réflexion (précision des informations et des arguments, respect de la pensée d'autrui, formation à l'expression d'un jugement personnel) en proposant des textes et documents de qualité en accord avec les compétences de lecture du public concerné.

En deuxième année, deux thèmes sont étudiés. Ces thèmes, dont l'un est renouvelé chaque année, font l'objet d'une publication au *BO*. Cette publication précise un intitulé, une problématique et des indications bibliographiques qui orientent et délimitent la problématique de chaque thème.

## **Expression**

Une communication efficace à l'oral et à l'écrit suppose la maîtrise d'un certain nombre de capacités et de techniques d'expression. Cette maîtrise suppose, à son tour, une connaissance suffisante de la langue (vocabulaire et syntaxe) et une aptitude à la synthèse pour saisir avec exactitude la pensée d'autrui et exprimer la sienne avec précision.

Des exercices variés concourent à cette maîtrise : débat oral, exposé oral, analyse des interactions verbales ; analyse et résumé d'un texte, comparaison de textes plus ou moins convergents ou opposés, étude logique d'une argumentation, constitution et analyse d'une documentation, compte rendu d'un livre lu, composition d'une synthèse à partir de textes et de documents de toute nature, rédaction d'un compte rendu, d'une note, d'une argumentation personnelle.

## **Capacités et techniques**

Cette annexe se présente sous la forme d'un répertoire des capacités et techniques dont la maîtrise constitue l'objectif de l'enseignement du français dans les sections de techniciens supérieurs. Il comprend une analyse de ces capacités et ces techniques, un recueil de situations dans lesquelles il est possible d'acquérir, d'exercer et d'évaluer ces compétences, un recensement de critères spécifiques d'évaluation.

Les situations proposées sont des situations de formation. Certaines d'entre elles peuvent servir de supports à une évaluation (par exemple, l'exercice de synthèse). D'autres ne figurent pas en tant que telles dans les épreuves de certification mais sont essentielles dans un parcours de formation (l'exercice de résumé, par exemple, ou encore les activités d'expression orale).

Ces situations ne constituent pas un catalogue exhaustif ou impératif, elles ne définissent pas un itinéraire obligé, mais il importe de rappeler qu'une progression bien étudiée ne suppose pas réalisables d'emblée les épreuves imposées pour la délivrance du diplôme et au niveau requis en fin de formation.

Chaque professeur de français conserve la responsabilité de définir son projet pédagogique, en déterminant ses priorités et sa progression. Il prend en charge, selon les horaires dont il dispose, les exigences professionnelles propres aux sections où il enseigne et répond aux besoins recensés chez ses étudiants ou ses stagiaires.

Chaque fois que cela est possible, il veille à établir des liens entre l'enseignement qu'il dispense et les enseignements généraux et professionnels que ses étudiants reçoivent dans leur section.

## **Capacité A – communiquer oralement**

### **Compétences caractéristiques**

Être capable de :

1. Connaître et respecter les conditions préalables et indispensables à toute communication orale (attention, écoute, disponibilité...).
2. Mémoriser et restituer par oral un message écrit ou oral.
3. Reformuler un message oral.
4. Se fixer un ou des objectifs (informer, expliquer, justifier, réfuter, convaincre, persuader) et le (ou les) faire connaître.
5. Choisir, ordonner, structurer les éléments de son propre message.
6. Produire un message oral :
  - en fonction d'une situation de communication donnée ;
  - en respectant le sujet, les données du problème, le ou les objectifs fixés ;
  - en tenant compte du destinataire.
7. Recentrer le sujet de discussion ou le thème d'un débat.

### **Situations possibles**

Auditoire familial ou non

1. Avec ou sans support présent
  - 1.1 Formulation de consignes.

- 1.2 Questionnement à des fins d'information.
- 1.3 Communication téléphonique.
- 1.4 Entretien.
- 1.5 Réponse argumentée à une demande.
- 1.6 Restitution d'un message, reformulation personnalisée d'un message.
- 1.7 Prise de parole.
- 1.8 Exposé bref, entretien, préparés en temps limité ; exposé (seul ou à plusieurs).
- 1.9 Débat.
2. Avec support présent
  - 2.1 Commentaire d'images isolées ou en suite.
  - 2.2 Commentaire de documents non textuels (organigramme, tableau de statistiques, schéma, graphique, diagramme...)
  - 2.3 Revue de presse.
  - 2.4 Rapport.
  - 2.5 Présentation et soutenance d'un dossier.
3. Sans support présent
  - 3.1. Compte rendu d'un événement dans l'entreprise, d'une visite de chantier, d'une réunion, d'une lecture, d'un spectacle.
  - 3.2. Prise de parole, discussion.
  - 3.3. Jeu de rôles, simulation d'entretien.

### **Critères d'évaluation**

1. Adaptation à la situation  
Maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectif.
2. Adaptation au destinataire
  - 2.1 Choix des moyens d'expression appropriés (images, exemples, répétitions volontaires, usage du métalangage, formules de relations sociales...).
  - 2.2 Prise en compte du discours et de l'attitude de l'interlocuteur (écouter, saisir les nuances, reformuler, s'adapter).
3. Organisation du message
  - 3.1 Unité de sens (en rapport direct avec le sujet et la situation).
  - 3.2 Structure interne (déroulement chronologique, articulation logique, progression appropriée à l'objectif visé).
4. Contenu du message
  - 4.1 Intelligibilité du message.
  - 4.2 Précision des idées.
  - 4.3 Pertinence des exemples.
  - 4.4 Valeur de l'argumentation.
  - 4.5 Netteté de la conclusion.

## **Technique a – la langue orale**

### **Compétences caractéristiques**

Être capable de :

1. Prendre la parole, se faire entendre.
2. Adapter sa voix et son attitude aux contraintes de la situation.
3. Choisir et maîtriser le registre de langue approprié.
4. Utiliser un vocabulaire précis et varié.
5. Produire un message oral dont les éléments forment des productions achevées (en tenant compte des spécificités de la langue orale).

### **Situations possibles**

1. Les mêmes que pour la capacité A.
2. Certains exercices spécifiques pour apprendre à :
  - 2.1 Poser sa voix, articuler, contrôler le débit, varier l'intonation.
  - 2.2 Maîtriser le regard, les gestes, les mimiques.
  - 2.3 Utiliser l'espace.
  - 2.4 Respecter les contraintes de temps.

### **Critères d'évaluation**

1. Présence
  - 1.1 Voix (articulation, débit, volume, intonation).
  - 1.2 Regard.
  - 1.3 Attitude.
  - 1.4 Utilisation des documents.
  - 1.5 Spontanéité de la formulation (distance par rapport au message écrit).
2. Langue
  - 2.1 Registre (courant, soutenu) adapté à la situation de communication et à l'auditoire.
  - 2.2 Lexique (précision, variété).
  - 2.3 Structure syntaxique (phrases simples ou complexes, achevées ou non...).

## **Capacité B – s'informer – se documenter**

### **Compétences caractéristiques**

Être capable de :

1. Rechercher, c'est-à-dire :
  - 1.1 Maîtriser les outils et les techniques documentaires usuels.
  - 1.2 Établir une problématique de la recherche envisagée.
  - 1.3 Réduire un axe de recherche à des notions et à des mots-clés.
  - 1.4 Fixer l'ordre des opérations documentaires.
2. Trier et traiter, c'est-à-dire :
  - 2.1 Identifier le support de l'information et en apprécier la pertinence.
  - 2.2 Repérer une information dans un ensemble organisé ou non.
  - 2.3 Sélectionner, selon un ou plusieurs critères, une information, une documentation.
  - 2.4 Analyser, classer, ordonner informations et documents en fonction d'objectifs explicites.
  - 2.5 Relativiser les informations en fonction de leur environnement (contextes et connotations).
  - 2.6 Préparer une conclusion.

### **Situations possibles**

Toute situation de recherche, de tri et de traitement d'informations (écrites, orales, visuelles) sur des ensembles organisés ou non.

1. Recherche méthodique sur un ensemble de notions à coordonner (par exemple dans des dictionnaires, des encyclopédies).
2. Dépouillement et sélection d'informations en fonction d'une problématique.
3. Recherche d'exemples ou d'illustrations documentaires pour argumenter un point de vue (par exemple en vue d'un exposé, d'un texte écrit).
4. Étude des effets « texte-image » sur l'information.
5. Élaboration d'une fiche de description analytique, critique (par exemple, sommaire d'un dossier).
6. Relevé de conclusions à partir de documents contradictoires.
7. Constitution d'un dossier.
8. Synthèse de documents de nature, d'époques, de points de vue différents.

### **Critères d'évaluation**

1. Adéquation de la méthode de recherche à la situation.
2. Pertinence des choix opérés.
3. Cohérence de la production (classement et enchaînement des éléments).
4. Pertinence des conclusions en fonction des documents de référence.

### **Capacité C – appréhender un message**

#### **Compétences caractéristiques**

Être capable de :

1. S'interroger pour :
  - 1.1 Prendre en compte les caractères spécifiques du code (écrit, oral, iconique, gestuel) ou des codes employés.
  - 1.2 Reconnaître le statut du texte (genre, registre, type de discours, destinataire).
  - 1.3 Situer le message dans ses contextes (historique, linguistique, référentiel, idéologique...).
  - 1.4 Discerner les marques d'énonciation.
  - 1.5 Distinguer les idées et les mots-clés du message.
  - 1.6 Percevoir les effets de sens dus au langage (ambiguïtés, connotations, figures de style...).
  - 1.7 Mettre en relation les éléments d'un même document ou des éléments appartenant à des documents différents, repérer les idées convergentes et divergentes.
  - 1.8 Découvrir le système ou les systèmes de cohérence d'un message (chronologique, logique, symbolique...).
2. Rendre compte de la signification globale d'un message
3. Restructurer un message à partir d'éléments donnés

### **Situations possibles**

1. Lecture silencieuse d'un ou de plusieurs textes.
2. Étude comparée de textes.
3. Audition d'un message oral (revue de presse, exposé, discours argumenté, etc.).
4. Lecture d'images fixes isolées ou en séquences, lecture de films.
5. Lecture de documents écrits non textuels (organigramme, tableau de statistiques, schéma, graphique, diagramme, etc.).

### **Critères d'évaluation**

Selon les situations :

1. Pertinence dans le relevé des idées et mots-clés du message définis selon son ou ses systèmes de cohérence.
2. Exactitude, précision, cohérence dans l'analyse et la mise en relation de ces éléments.
3. Interprétation justifiée des moyens mis en œuvre dans le message (registre de langue, syntaxe, structure, système des connotations, figures, etc.).
4. Mise en perspective du message par rapport à son ou à ses contextes.
5. Fidélité à la signification globale du message.

### **Capacité D – réaliser un message**

#### **Compétences caractéristiques**

Être capable de :

1. Respecter les éléments constitutifs d'une situation de communication (destinataire, niveau de langue).
2. Recenser les données d'un problème.
3. Se fixer des objectifs avant de formuler ou de rédiger un message (informer, expliquer, justifier, réfuter, convaincre, persuader).
4. Rassembler des éléments d'information et des moyens d'argumentation.
5.
  - 5.1 Élaborer une idée à partir d'un fait, d'un exemple, d'un document.
  - 5.2 Développer des idées à partir d'une notion, d'une question, d'une idée donnée.
  - 5.3 Illustrer une idée à l'aide d'exemples, de citations.
6. Organiser les données et les idées en fonction des objectifs retenus.
7. Choisir les moyens d'expression appropriés à la situation et au destinataire.
8. Nuancer, relativiser, si besoin, l'expression de sa pensée.
9. Donner, si besoin, un tour personnel à un message.

#### **Situations possibles**

Toutes les situations qui permettent la création d'un message, avec ou sans implication de l'émetteur, notamment :

1. Réponse à une demande, à une question.
2. Préparation d'un questionnaire.
3. Correspondance professionnelle, administrative.
4. Compte rendu d'un événement dans l'entreprise, d'une visite de chantier, d'une réunion, d'une lecture, d'un spectacle.
5. Résumé.
6. Rapport.
7. Synthèse de documents.
8. Discours argumenté :
  - 8.1 Exposé bref, entretien, préparés en temps limité avec ou sans support présent.
  - 8.2 Exposé (seul ou à plusieurs).
  - 8.3 Commentaire de textes, développement composé, essai...
9. Présentation et soutenance d'un dossier.

### **Critères d'évaluation**

1. En toute situation.

- 1.1 Compréhension du message par le destinataire.
- 1.2 Présentation matérielle adaptée au type de message.
- 1.3 Présence et exactitude des informations, des données, des notions requises par le sujet traité.
- 1.4 Organisation et cohérence du message.
  - 1.4.1 Unité de sens (en rapport direct avec le sujet et la situation).
  - 1.4.2 Structure interne (déroulement chronologique, articulation logique, progression adaptée à l'objectif visé).
2. Selon les situations.
  - 2.1 Efficacité du message (densité du propos, netteté de la conclusion...).
  - 2.2 Implication ou non de l'émetteur (attendue dans un rapport, proscrite dans un résumé, par exemple).
  - 2.3 Exploitation opportune des références culturelles, de l'expérience personnelle.
  - 2.4 Originalité de l'écriture, du contenu.

### **Capacité E – apprécier un message ou une situation**

#### **Compétences caractéristiques**

Être capable de :

1. Apprécier les données d'une situation vécue (événement, conduite, débat, etc.).
2. Évaluer l'intérêt, la pertinence, la cohérence, la portée d'un message (y compris de son propre message) ou de certains de ses éléments.
3. Justifier son point de vue.
4. Établir un bilan critique.

#### **Situations possibles**

1. Formulation d'un jugement critique après lecture, étude, audition, observation (*voir* situations évoquées en A, B, C, D).
2. Auto-évaluation.

#### **Critères d'évaluation**

1. En toute situation.
  - 1.1 Choix motivé et utilisation judicieuse des éléments de la situation ou du message examinés :
    - distinction entre l'essentiel et l'accessoire ;
    - recul par rapport au message ou à la situation ;
    - mise en perspective des éléments retenus ;
    - jugement critique.
  - 1.2 Pertinence des arguments logiques et hiérarchisation de ces arguments.
2. En situation d'auto-évaluation

Perception juste de l'effet produit sur autrui, de la valeur de sa prestation par rapport aux exigences requises.

### **Technique B – la langue à l'écrit**

#### **Compétences caractéristiques**

1. Rédiger un message lisible (graphie, ponctuation, mise en page).
2. Respecter le code linguistique écrit (morphologie, orthographe lexicale et grammaticale, syntaxe).
3. Respecter la logique d'un texte écrit (connecteurs, marques de chronologie, reprises anaphoriques).
4. Prendre en compte la situation d'écriture (niveau de langue, précision lexicale).

#### **Situations possibles**

1. Les situations de production de message écrit évoquées en D.

2. Toute activité spécifique permettant de consolider la maîtrise du code écrit.

### **Critères d'évaluation**

Ces critères sont définis par les compétences caractéristiques énumérées ci-dessus.

## **U2 – langue vivante étrangère**

L'unité de langue vivante étrangère valide les capacités et compétences incluses dans le référentiel. Les langues vivantes étrangères autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais.

Cette unité se réfère à trois axes fondamentaux :

1) *Les objectifs* essentiellement professionnels qui impliquent la maîtrise de la langue vivante étrangère en tant que langue véhiculaire ou non.

2) *Les compétences fondamentales*

- Compréhension écrite de documents professionnels, brochures, dossiers, articles de presse...
- Compréhension orale d'informations à caractère professionnel ;
- Expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus, de messages...
- Expression orale : langue de communication, conversations simples au téléphone...

3) *Les connaissances*

- Les bases linguistiques du programme des classes terminales ;
- La morphosyntaxe de la langue utilisée dans les situations professionnelles ciblées ;
- La terminologie, le lexique du domaine professionnel.

## **U3.1 – économie générale, économie d'entreprise et droit**

Arrêté du 26 juillet 1995. BO n° 34 du 21 septembre 1995. JO du 6 août 1995.

### **Première partie – économie générale**

Le programme de formation comprend à la fois un contenu à caractère méthodologique et un contenu à caractère notionnel.

Les compétences d'ordre méthodologique visées par la formation et évaluées au BTS seront développées tout au long des deux années ; leur acquisition est étroitement imbriquée à celle des savoirs et suppose une démarche pédagogique valorisant la mise en situation de l'étudiant.

Le programme dans son champ notionnel prévoit des thèmes d'étude obligatoires. Ceux-ci se situent à l'issue d'une ou de plusieurs parties de programme. Ils visent deux objectifs :

- organiser les notions préalablement étudiées autour d'une problématique ;
- amener l'étudiant (seul ou en équipe) à un travail autonome mobilisant ses compétences méthodologiques.

L'étude de ces thèmes n'est pas exclusive d'activités de formation portant sur tel ou tel point particulier du programme.

L'enseignement de l'économie est assuré en cohérence avec les enseignements de spécialité.

## Approche méthodologique

Contenus	Compétences
Les langages économiques	– maîtriser le vocabulaire économique, éclairer les concepts par référence aux théories.
La documentation économique	– rechercher et exploiter une documentation économique (textes, graphiques, tableaux) ;
L'analyse d'une situation économique	– repérer les idées principales d'un texte, retrouver les enchaînements d'idées et les argumentations. – rédiger une synthèse ; – poser une problématique ; – construire une argumentation structurée.

## Champ notionnel

Contenus	Compétences
<b>LES FONDEMENTS DE LA CONNAISSANCE ECONOMIQUE</b> (de l'ordre de 6 heures)	
L'économie et son domaine	– présenter l'objet de la science économique ; – montrer la diversité des courants de pensée en se limitant aux principes de bases des courants classique et néo-classique, keynésien et marxiste ; – caractériser le système capitaliste et le système socialiste (à titre de comparaison) en se limitant à leurs principaux éléments constitutifs.
Le circuit économique comme méthode d'analyse	– distinguer les méthodes d'analyse macroéconomique et microéconomique ; – présenter les agents économiques et leurs opérations (en s'appuyant sur le vocabulaire de la comptabilité nationale) et souligner les grandes fonctions économiques : production, répartition, consommation ; – situer ces opérations sur les marchés et présenter l'équilibre emplois/ressources ; – mettre en évidence l'ouverture du circuit et la mondialisation de l'économie.
<b>I. LES FONCTIONS ÉCONOMIQUES</b> (de l'ordre de 22 heures)	
<i>La production</i> La production marchande et non marchande	– distinguer les notions de production marchande et non marchande ; – mettre en évidence l'importance de la production non marchande réalisée par l'État ; – définir la valeur ajoutée et les principaux agrégats de la comptabilité nationale ; – repérer les limites de la mesure de la production.
Le travail	– caractériser les aspects quantitatifs et qualitatifs du travail ; – définir la productivité du travail ; – expliquer la notion de capital humain.

Contenus	Compétences
<p>Le capital et le progrès technique</p> <p>Le système productif</p> <p><i>La répartition</i></p> <p>Les revenus primaires</p> <p>La redistribution</p> <p><i>La consommation et l'épargne</i></p> <p>Les déterminants de la consommation et de l'épargne</p> <p>La fonction de consommation</p> <p>Les consommations collectives</p> <p>L'évolution du mode de consommation</p> <p><i>Thème : Les transformations des modes de vie</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– définir les notions de capital et d'investissement ;</li> <li>– définir la productivité du capital ;</li> <li>– mettre en évidence le poids de l'investissement immatériel ;</li> <li>– analyser les déterminants de l'investissement ;</li> <li>– analyser le rôle du progrès technique sur la production et sur l'utilisation des facteurs de production.</li> <li>– définir les notions de secteurs et de branches d'activité ;</li> <li>– caractériser l'évolution des trois grands secteurs (primaire, secondaire, tertiaire) de l'économie, apprécier la pertinence de cette typologie ;</li> <li>– situer le rôle du secteur public productif ;</li> <li>– situer le niveau de concentration des branches et la structure des marchés (concurrence, oligopole et monopole) ;</li> <li>– mettre en évidence l'internationalisation de la production.</li> <li>– montrer que cette répartition correspond au partage de la valeur ajoutée ;</li> <li>– analyser les notions de salaire et de profit ;</li> <li>– souligner les inégalités de cette répartition.</li> <li>– définir les fondements de la redistribution ;</li> <li>– décrire les différents instruments et analyser le rôle de l'État ;</li> <li>– apprécier l'efficacité de la redistribution.</li> <li>– analyser le comportement du consommateur et de l'épargnant ;</li> <li>– définir les différentes formes de consommations ;</li> <li>– identifier les déterminants sociologiques de la consommation.</li> <li>– présenter la fonction de consommation keynésienne et les autres théories explicatives sur le plan macroéconomique ;</li> <li>– analyser l'évolution de la consommation finale et de l'épargne.</li> <li>– identifier les différentes formes de consommation collective ;</li> <li>– justifier l'intervention de l'État dans ce domaine et en apprécier les résultats ;</li> <li>– indiquer le poids des collectivités locales.</li> <li>– présenter les lois d'Engel ;</li> <li>– analyser la structure de la consommation et son évolution.</li> </ul>
<b>II. LE FINANCEMENT DE L'ÉCONOMIE</b> (de l'ordre de 14 heures)	
<p>Les fonctions et les formes de la monnaie</p> <p>Les mécanismes de création monétaire</p> <p>La masse monétaire et ses contreparties</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– identifier les fonctions et les formes de la monnaie en limitant l'approche historique ;</li> <li>– mettre en évidence le processus de dématérialisation de la monnaie et des instruments de paiement.</li> <li>– présenter les différentes opérations et les agents à l'origine de la création monétaire ;</li> <li>– présenter le principe du multiplicateur de crédit.</li> <li>– présenter la composition de la masse monétaire ;</li> <li>– mettre en évidence les contreparties de la masse monétaire.</li> </ul>

Contenus	Compétences
Les circuits de financement et le système monétaire et financier	<ul style="list-style-type: none"> <li>– caractériser les formes de financement de l'économie : finance directe et finance indirecte ;</li> <li>– déterminer le rôle du marché monétaire et celui du marché financier.</li> </ul>
<i>Thème : Le développement des marchés de capitaux</i>	
<b>III. LA RÉGULATION</b> (de l'ordre de 12 heures)	
La régulation par le marché	<ul style="list-style-type: none"> <li>– décrire le mécanisme de formation du prix d'équilibre sur un marché concurrentiel ;</li> <li>– montrer le rôle du prix comme information économique pour les entreprises et les ménages ;</li> <li>– montrer les limites de la régulation par le marché.</li> </ul>
La régularisation par l'État et les politiques économiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>– présenter les objectifs de l'intervention de l'État ;</li> <li>– distinguer les politiques conjoncturelles des politiques structurelles ;</li> <li>– présenter les politiques budgétaire, monétaire et de l'emploi ;</li> <li>– apprécier les limites de la régulation par l'État.</li> </ul>
<i>Thème : Les enjeux des politiques de l'emploi</i>	
<b>IV. LES RELATIONS ÉCONOMIQUES INTERNATIONALES</b> (de l'ordre de 20 heures)	
<i>Les échanges internationaux de biens et services</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– présenter les principales théories du commerce international en distinguant les théories du libre-échange et du protectionnisme ;</li> <li>– identifier les éléments constitutifs de la balance des transactions courantes et situer celle-ci dans la balance des paiements ;</li> <li>– identifier les principaux courants d'échange ;</li> <li>– mettre en évidence les principes essentiels de l'organisation des échanges internationaux.</li> </ul>
Les fondements des échanges internationaux	
Les principaux courants d'échange de biens et services	
<i>Les mouvements de capitaux</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– définir les fonctions d'un SMI ;</li> <li>– présenter le marché des changes et la fixation des taux de change (en excluant la notion de marché à terme) ;</li> <li>– définir les notions de taux de change fixe et de taux de change flottant ;</li> <li>– expliciter les politiques de change ;</li> <li>– préciser les principes définis lors des accords de la Jamaïque en 1976, poser le problème de la gestion concertée des taux de change.</li> </ul>
Les paiements internationaux	
Les flux et les marchés internationaux de capitaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>– situer l'importance des mouvements de capitaux ;</li> <li>– présenter le contenu de la balance des capitaux (en se limitant aux grandes masses), situer celle-ci dans la balance des paiements ;</li> <li>– mettre en évidence l'internationalisation des systèmes financiers.</li> </ul>
<i>Thème : Les forces et les faiblesses du commerce extérieur français</i>	
<b>V. L'ÉCONOMIE MONDIALE</b> (de l'ordre de 24 heures)	
<i>L'hétérogénéité de l'économie mondiale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– montrer les inégalités de développement entre les pays ;</li> <li>– présenter les situations spécifiques des PMA, des NPI et des pays en transition vers le capitalisme.</li> </ul>
Contenus	Compétences
<i>Les efforts d'intégration : l'exemple de l'Union européenne</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– situer la place de l'Union européenne dans l'économie mondiale ;</li> </ul>
L'unification du marché européen	

<p>Du SME à l'UEM</p> <p>Croissance et déséquilibres dans les pays développés depuis les années 1980</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– rappeler les grandes étapes de la construction européenne depuis le traité de Rome ;</li> <li>– décrire le processus de constitution du marché unique, en dégager les conséquences.</li> <li>– définir les grands principes du SME, présenter les différents rôles de l'écu ;</li> <li>– présenter les différentes étapes et les objectifs de l'UEM.</li> <li>– mettre en évidence les mouvements de l'activité économique (croissance et fluctuations) ;</li> <li>– montrer la diversité des évolutions conjoncturelles selon les économies ;</li> <li>– montrer que ces nouvelles formes de croissance s'accompagnent de profonds déséquilibres différents selon les pays : inflation-désinflation, chômage, inégalités sociales, exclusion et marginalisation, crise de la protection sociale, déséquilibres extérieurs.</li> </ul> <p><i>Thème : L'interdépendance des économies et le problème de la coordination internationale des politiques économiques</i></p>
--	---

## Deuxième partie – économie d'entreprise (BTS 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> années)

Le programme de formation comprend à la fois un contenu à caractère méthodologique et un contenu à caractère notionnel.

Les compétences d'ordre méthodologique visées par la formation et évaluées au BTS seront développées tout au long des deux années : leur acquisition est étroitement imbriquée à celle des savoirs et suppose une démarche pédagogique valorisant la mise en situation de l'étudiant.

Le programme dans son champ notionnel prévoit des thèmes d'étude obligatoires. Ceux-ci se situent à l'issue d'une ou plusieurs parties de programme. Ils visent deux objectifs :

- organiser les notions préalablement étudiées autour d'une problématique ;
- amener l'étudiant (seul ou en équipe) à un travail autonome mobilisant ses compétences méthodologiques.

L'étude de ces thèmes n'est pas exclusive d'activités de formation portant sur tel ou tel point particulier du programme.

L'enseignement de l'économie d'entreprise est assuré en cohérence avec les enseignements de spécialité :

### Approche méthodologique

Contenus	Compétences
<p>Le vocabulaire économique</p> <p>La documentation économique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– maîtriser le vocabulaire économique spécifique et l'utiliser à bon escient.</li> <li>– consulter et exploiter une documentation économique spécialisée sur l'entreprise ;</li> <li>– rechercher des informations sur les entreprises ;</li> <li>– analyser et traiter des informations relatives aux entreprises ;</li> <li>– rédiger une synthèse.</li> </ul>
Contenus	Compétences
<p>L'analyse d'une situation d'entreprise</p> <p>L'analyse d'un problème de gestion</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– analyser une situation d'entreprise au travers de diverses grilles de lecture (financière, commerciale, organisationnelle, industrielle...) ;</li> <li>– construire une argumentation structurée.</li> <li>– mettre en évidence un problème de gestion, repérer toutes ses dimensions, mettre en perspective les outils et</li> </ul>

	techniques et des éléments de solution ; – utiliser une approche systémique et montrer les interdépendances des décisions d'entreprises et des variables d'action.
--	---

### Champ notionnel

(La pondération horaire est fournie à titre indicatif)

Contenus	Compétences
<b>1<sup>er</sup> partie. L'ENTREPRISE, DES APPROCHES COMPLÉMENTAIRES</b> (de l'ordre de 12 h)	
11. La diversité des conceptions de l'entreprise L'entreprise : une structure productive  L'entreprise : un groupement humain  L'entreprise : une organisation au sein de l'environnement  L'entreprise : une culture	<ul style="list-style-type: none"> <li>– caractériser la production des entreprises (biens et services marchands) ;</li> <li>– identifier son rôle de répartition ;</li> <li>– mettre en évidence la nécessité d'une structuration des activités ;</li> <li>– relier cette approche à la théorie classique des organisations.</li> <li>– mettre en évidence le rôle des hommes dans l'entreprise ;</li> <li>– relier cette approche à la théorie des relations humaines.</li> <li>– identifier les étapes de la vie de l'entreprise : création, croissance, disparition ;</li> <li>– identifier les différentes composantes de l'environnement (économique, social, technologique, écologique, politique) ;</li> <li>– mettre en évidence les interactions entreprise-environnement ;</li> <li>– relier cette approche à la théorie de la contingence.</li> <li>– définir l'identité et l'image de l'entreprise ;</li> <li>– identifier les éléments de la culture d'entreprise à travers des exemples concrets ;</li> <li>– mettre en évidence le rôle de la culture dans la gestion ;</li> <li>– caractériser le projet d'entreprise. En montrer l'intérêt et les limites ;</li> <li>– relier cette approche aux analyses récentes.</li> </ul>
12. L'entreprise dans le système productif Les types d'entreprises  L'insertion de l'entreprise dans le système productif  <i>Thème : L'entreprise, un système complexe</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– identifier les différents critères de classification des entreprises (taille, forme juridique, secteur, branche...) et apprécier leur pertinence ;</li> <li>– percevoir la diversité des entreprises.</li> <li>– replacer l'entreprise dans son environnement industriel ;</li> <li>– montrer la variété des liaisons et des relations possibles entre firmes (filiales, groupes, filières).</li> </ul>

Contenus	Compétences
<b>2<sup>e</sup> partie. L'ENTREPRISE, CENTRE DE DÉCISION</b> (de l'ordre de 14 h)	
21. Décision et pouvoir Définition et types de décision  L'exercice du pouvoir   22. Information et prise de décision L'information   La prise de décision   L'aide à la décision   <i>Thème : La pratique de la décision</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– définir la notion de décision ;</li> <li>– repérer les différents niveaux de décision.</li> <li>– décrire les formes d'exercice du pouvoir dans l'entreprise ;</li> <li>– définir les notions de centralisation, de décentralisation et de délégation des pouvoirs ;</li> <li>– caractériser le comportement des dirigeants et son évolution.</li> <li>– définir l'information et étudier sa diversité ;</li> <li>– mettre en évidence la nécessité et le rôle de l'information pour la prise de décision ;</li> <li>– identifier les qualités que doit posséder l'information pour être utile ;</li> <li>– rechercher les sources d'information internes et externes ;</li> <li>– définir la notion de veille ;</li> <li>– repérer l'organisation de l'information dans l'entreprise.</li> <li>– identifier les étapes du processus de décision : il sera possible de faire référence aux modèles de prise de décision (sans approfondir les fondements théoriques) ;</li> <li>– mettre en évidence les obstacles à une prise de décision rationnelle : identifier les contraintes de temps, de ressources, de pouvoir et les facteurs psychologiques.</li> <li>– présenter quelques outils d'aide à la décision en se limitant aux principes et aux domaines d'utilisations (on n'abordera pas les aspects techniques).</li> </ul>
<b>3<sup>e</sup> partie. L'ENTREPRISE ET LA GESTION DES ACTIVITÉS</b> (de l'ordre de 30 h)	
31. Les différentes activités 311. <i>L'activité commerciale</i> L'esprit mercatique*  La démarche mercatique*      Les actions mercatiques*	<ul style="list-style-type: none"> <li>– caractériser l'esprit mercatique* ;</li> <li>– identifier les objectifs de la mercatique*.</li> <li>– analyser les composantes d'un marché en termes d'offre et de demande ;</li> <li>– repérer les acteurs, préciser leur rôle et analyser leur comportement ;</li> <li>– identifier les techniques d'études de marché et apprécier leurs utilités et limites ;</li> <li>– caractériser le positionnement, la segmentation et mettre en valeur l'intérêt de ces outils d'analyse.</li> <li>– énumérer les composantes du plan de marchéage** : le produit (éléments d'identité du produit et les services connexes), le prix (méthodes de fixation, pratique et enjeux), la distribution (mode de distribution, critère de sélection et enjeux), la communication (par les médias et hors médias) ;</li> </ul>

\* en anglais marketing. \*\* en anglais marketing mix.

Contenus	Compétences
----------	-------------

<p><i>312. L'activité productive</i> Les systèmes de production</p> <p>La gestion de production</p> <p>L'évolution de la production</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mettre en évidence la nécessité d'une cohérence du plan de marchéage ;</li> <li>- préciser les missions de la force de vente et apprécier l'évolution de son rôle.</li> <li>- définir les systèmes de production ;</li> <li>- identifier les critères de choix d'un système de production.</li> <li>- délimiter le champ d'action de la gestion de la production ;</li> <li>- analyser les principaux modes de gestion de la production (par l'amont, par l'aval...) et repérer leurs intérêts et leurs limites ;</li> <li>- repérer quelques outils et méthodes de gestion de la production.</li> <li>- mettre en évidence les facteurs d'évolution de la logique productive (environnement technologique, économique, géographique...) ;</li> <li>- décrire les conséquences de ces évolutions en termes de qualité, de flexibilité, de productivité ;</li> <li>- constater les évolutions sur l'emploi et dans l'organisation du travail au regard des changements économiques, technologiques, sociaux.</li> </ul>
<p><i>313. Les activités de logistique et d'approvisionnement</i> La logistique</p> <p>L'approvisionnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- définir la logistique et caractériser ses différentes composantes ;</li> <li>- apprécier le rôle et l'importance de la logistique.</li> <li>- mettre en évidence la problématique de l'approvisionnement en caractérisant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les objectifs de la politique d'approvisionnement,</li> <li>• le processus d'achat et l'importance du rôle de l'acheteur,</li> <li>• les choix possibles pour la gestion des stocks et des flux.</li> </ul> </li> </ul> <p>(L'étude des modèles théoriques ne sera pas abordée).</p>
<p><i>314. L'activité financière</i> L'équilibre financier</p> <p>Les choix financiers</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- montrer la nécessité des équilibres financiers ;</li> <li>- préciser les notions de rentabilité, solvabilité.</li> <li>- caractériser le besoin de financement d'investissement et le besoin de financement du cycle d'exploitation ;</li> <li>- identifier les moyens de financement adaptés aux besoins de financement ;</li> <li>- repérer les critères déterminants dans la décision financière.</li> </ul> <p>(On ne se livrera pas à une étude systématique des documents comptables).</p>

Contenus	Compétences
<p>315. <i>La gestion des ressources humaines</i> Les fondements de la GRH</p> <p>La gestion prévisionnelle de l'emploi</p> <p>La pratique de la GRH</p> <p>32. L'organisation des activités Les différentes structures</p> <p>L'évolution des structures</p> <p><i>Thème : L'adaptation de l'entreprise aux impératifs de la qualité</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– définir la GRH et préciser l'évolution de ses objectifs ;</li> <li>– montrer ses enjeux pour l'entreprise et les salariés.</li> <li>– caractériser le contenu, les méthodes d'analyse et les enjeux de la gestion prévisionnelle de l'emploi.</li> <li>– analyser l'évolution et les modalités de mise en œuvre de la GRH concernant : le recrutement, la formation, la rémunération, la promotion, la motivation, l'animation, les conditions de travail ;</li> <li>– analyser le dialogue social dans l'entreprise (communication interne, concertation, participation, conflits et négociations).</li> <li>– caractériser les principales structures d'entreprise en mettant en évidence : les critères de structuration, les moyens de coordination, le degré de centralisation.</li> <li>– identifier les principaux facteurs d'évolution des structures d'entreprise (système technique, environnement, âge, taille, stratégie) ;</li> <li>– mettre en évidence l'émergence des structures par projet.</li> </ul>
<b>4<sup>e</sup> partie. L'ENTREPRISE ET SA DÉMARCHE STRATÉGIQUE</b> (de l'ordre de 38 h)	
<p>41. La stratégie La détermination des objectifs</p> <p>Les décisions stratégiques</p> <p>42. Le diagnostic stratégique La connaissance de l'environnement</p> <p>Analyse concurrentielle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– identifier les finalités de l'entreprise ;</li> <li>– établir le lien entre finalités et objectifs ;</li> <li>– montrer la diversité des objectifs et leur hiérarchie éventuelle ;</li> <li>– mettre en évidence les facteurs subjectifs qui influencent les objectifs.</li> <li>– définir la stratégie ;</li> <li>– apprécier la nécessité des choix stratégiques à la création et au cours de l'existence de l'entreprise.</li> <li>– montrer que les choix opérés doivent prendre en compte les données de l'environnement économique, social, démographique, juridique et technologique.</li> <li>– définir les notions de domaine d'activité, de métier, de segmentation stratégique, de facteurs clés de succès ;</li> <li>– apprécier la position concurrentielle de l'entreprise à travers les concepts de cycle de vie du produit, d'effet d'expérience, de portefeuille d'activités (pour illustrer ce dernier point, on pourra utiliser un modèle d'analyse) ;</li> <li>– identifier les forces qui agissent sur la position concurrentielle de l'entreprise ;</li> <li>– apprécier les rapports de force entre l'entreprise, ses fournisseurs, ses clients au travers de la notion de pouvoir de négociation.</li> </ul>

Contenus	Compétences
<p>Analyse technologique</p> <p>Analyse organisationnelle</p> <p>43. Les choix stratégiques Les orientations stratégiques</p> <p>Les options stratégiques</p> <p>44. La mise en œuvre et le contrôle des stratégies Les différents aspects de la planification</p> <p>Le contrôle des réalisations</p> <p><i>Thème : Les PME et la démarche stratégique</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– préciser les notions de domaine de compétence, de potentiel d’innovation, de potentiel de recherche-développement ;</li> <li>– identifier les notions de couple produit/processus de production et de cycle de vie du processus de production.</li> <li>– apprécier la capacité de l’entreprise à s’adapter aux besoins et aux contraintes ;</li> <li>– en conséquence évaluer le degré de flexibilité des équipements, le degré de flexibilité de la main-d’œuvre ;</li> <li>– évaluer le potentiel humain ;</li> <li>– évaluer le potentiel financier.</li> <li>– identifier les différents axes stratégiques possibles pour l’entreprise : croissance, diversification, spécialisation, recentrage, dégagement, survie, internationalisation ;</li> <li>– mettre en évidence leurs intérêts et leurs limites.</li> <li>– caractériser les différentes options stratégiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• stratégie de croissance interne et externe,</li> <li>• stratégie de domination par les coûts,</li> <li>• stratégie de différenciation du produit,</li> <li>• stratégie de focalisation,</li> <li>• stratégie de niche,</li> <li>• stratégie d’impartition,</li> <li>• stratégie d’intégration ;</li> </ul> </li> <li>– montrer les possibilités de combinaison de ces options stratégiques ;</li> <li>– savoir les identifier sur des cas concrets.</li> <li>– définir le concept de planification ;</li> <li>– retracer sur des cas concrets les étapes de la planification ;</li> <li>– définir et différencier les notions de plans stratégique, opérationnel, de programme et de budget.</li> <li>– mettre en évidence la nécessité d’une confrontation entre prévisions et réalisations ;</li> <li>– identifier les différentes formes de contrôle.</li> </ul>
<b>5<sup>e</sup> partie. L’ENTREPRISE, LA SOCIÉTÉ ET L’ÉTHIQUE</b> (de l’ordre de 6 h)	
<p>L’entreprise citoyenne</p> <p>L’entreprise et l’éthique</p> <p><i>Thème : L’entreprise et l’intérêt général</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– caractériser le rôle de l’entreprise dans la société ;</li> <li>– mettre en évidence ce rôle dans les différentes activités de l’entreprise.</li> <li>– définir l’éthique ;</li> <li>– analyser les problèmes d’éthique posés à l’entreprise dans le monde contemporain.</li> </ul>

## Troisième partie – droit

Le programme de formation comprend à la fois un contenu à caractère méthodologique et un contenu à caractère notionnel.

Les compétences d'ordre méthodologique visées par la formation et évaluées au BTS seront développées tout au long des deux années : leur acquisition est étroitement imbriquée à celle des savoirs et suppose une démarche pédagogique valorisant la mise en situation de l'étudiant.

Le programme dans son champ notionnel prévoit des thèmes d'étude obligatoires. Ceux-ci se situent à l'issue d'une ou de plusieurs parties de programme. Ils visent deux objectifs :

- organiser les notions préalablement étudiées autour d'une problématique ;
- amener l'étudiant (seul ou en équipe) à un travail autonome mobilisant ses compétences méthodologiques.

L'étude de ces thèmes n'est pas exclusive d'activités de formation portant sur tel ou tel point particulier du programme.

L'enseignement du droit est assuré en cohérence avec les enseignements de spécialité.

### Approche méthodologique

Contenus	Compétences
Le langage juridique	– maîtriser le vocabulaire juridique spécifique et le registre de langue caractéristique du droit.
La documentation juridique et ses spécificités	– consulter et exploiter la documentation juridique spécialisée, recourir avec aisance à un code, lire un jugement...
L'analyse d'une situation juridique	– analyser une situation juridique.
La position d'un problème juridique	– poser un problème de droit, construire une argumentation juridique dans un cas pratique donné, dans le cadre notionnel défini par le référentiel.

### Champ notionnel

(La pondération horaire est fournie à titre indicatif)

Contenus	Compétences
<b>LE DROIT ET L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE</b> (de l'ordre de 4 heures)	
Principes juridiques, qui sous-tendent l'activité économique	– mettre en évidence la nécessité d'un cadre juridique pour organiser et préciser les droits et obligations des acteurs économiques ;
Les libertés publiques : les libertés sociales et économiques	– repérer parmi les libertés publiques celles qui ont le caractère de libertés économiques et sociales (droit de propriété, liberté contractuelle, liberté du travail, droit syndical...);
Notion d'ordre public économique et social	– justifier les enjeux de cet ordre public ;
L'interdépendance du droit et de l'économie	– mettre en évidence ce phénomène à travers quelques exemples.

Contenus	Compétences
<b>I. LE CADRE JURIDIQUE DE L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE</b> (de l'ordre de 14 heures)	
<p>1. Le cadre institutionnel</p> <p>Les pouvoirs <i>publics</i> économiques : rôles respectifs du parlement, du gouvernement et de l'administration (centrale et territoriale)</p> <p>Les pouvoirs <i>privés</i> économiques : organisations syndicales, quelques organismes professionnels, quelques associations de défense – consommateurs – environnement</p> <p>L'organisation judiciaire</p> <p>2. Les sources du droit</p> <p>La diversité des sources :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les sources <i>écrites</i> : sources communautaires, sources internes légales et conventionnelles ;</li> <li>• les sources <i>non écrites</i> (usages commerciaux et pratiques) ;</li> <li>• la jurisprudence ;</li> <li>• la hiérarchie et la <i>complémentarité</i> des sources.</li> </ul> <p><i>Thème</i> : L'impact du droit européen sur le droit interne</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– replacer l'existence et les fonctions de ces pouvoirs dans leur cadre juridique (constitution, loi de décentralisation...) ;</li> <li>– distinguer la spécificité des missions attribuées aux différents pouvoirs en fonction de l'étendue de leur domaine de compétences, mettre en évidence l'évolution du rôle des collectivités locales en matière économique et sociale ;</li> <li>– montrer en quoi certaines administrations particulières (conseil de la concurrence...) contribuent à l'existence de l'ordre public économique et social.</li> <li>– distinguer et comparer ces pouvoirs en fonction des textes qui légitiment leur existence, de leur rôle précis (notamment des intérêts qu'ils sont chargés de défendre) et des moyens d'action dont ils disposent ;</li> <li>– montrer la spécificité de ces pouvoirs par rapport aux pouvoirs publics économiques.</li> </ul> <p>On exclura tout développement relatif au fonctionnement interne des institutions.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– dégager les principes qui régissent le système judiciaire français ;</li> <li>– présenter les éléments essentiels (compétences) des juridictions civiles, pénales, administratives ;</li> <li>– décrire les principes clés de la procédure suivie devant les juridictions (intérêt à agir des parties..., preuve..., rôle du juge).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>– présenter les sources en fonction de divers critères : <ul style="list-style-type: none"> <li>• institution émettrice : pouvoir exécutif ou législatif... ;</li> <li>• domaine de compétence en fonction de l'objet et de l'étendue géographique ;</li> <li>• place dans la hiérarchie des sources ;</li> <li>• conditions particulières d'application.</li> </ul> </li> </ul> <p>On exclura les développements relatifs à la technique de négociation en matière de convention et accords collectifs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– montrer les raisons juridiques et économiques de leur développement et mettre en relief la facilité d'adaptation de ces sources aux besoins de l'activité économique ;</li> <li>– dégager l'importance de son rôle par rapport aux autres sources de droit ;</li> <li>– montrer son caractère évolutif ;</li> <li>– mettre en évidence l'évolution de l'importance relative des sources de droit en fonction de l'évolution du cadre de l'activité économique (notamment communauté européenne) et de l'évolution des modes d'organisation et de régulation des relations entre les acteurs économiques (notamment le droit négocié).</li> </ul>

Contenus	Compétences
<b>II. L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE ET LES MÉCANISMES JURIDIQUES FONDAMENTAUX</b> (de l'ordre de 20 heures)	
<p>1. Les actes et les faits juridiques, leur preuve</p> <p>2. Les contrats L'accord de volonté</p> <p>Le contrat, source d'obligations</p> <p>Le contrat, force obligatoire et effet relatif Nullité, résolution, résiliation</p> <p>3. La responsabilité La nature de la responsabilité</p> <p>Le fondement</p> <p>La mise en œuvre</p> <p><i>Thème : L'évolution de la responsabilité du producteur</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– distinguer acte et fait juridique en tant que source d'obligations ;</li> <li>– dégager le rôle de la preuve dans une situation donnée ;</li> <li>– repérer à qui incombe la charge de la preuve ;</li> <li>– identifier le mode de preuve adapté ;</li> <li>– mettre en évidence le particularisme du droit de la preuve en matière commerciale ;</li> <li>– repérer des conséquences des évolutions technologiques sur les modes de preuve.</li> </ul> <p>On évitera les développements sur les modes de preuve peu usités dans le domaine économique (l'aveu judiciaire, le serment décisoire, le serment supplétoire, les présomptions de fait).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– dégager les conséquences du principe de l'autonomie de la volonté ;</li> <li>– identifier des limites à la liberté contractuelle et leur raison d'être.</li> <li>– dans une situation donnée reconnaître l'existence et la validité d'un contrat, le situer dans une classification et en tirer des conséquences ;</li> <li>– analyser quelques contrats d'usage courant pour repérer les obligations des parties, la portée de clauses particulières.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>– repérer l'influence du droit communautaire sur le contenu des contrats à partir de quelques exemples ;</li> <li>– repérer l'influence de l'activité économique sur les contrats : existence, développement et conséquences des contrats innomés.</li> </ul> <p>On rappellera en tant que de besoin les notions relatives à la capacité sans se livrer à l'étude systématique de la protection des incapables.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– identifier la notion de responsabilité, en repérer les fondements et leur évolution (faute, risque) ;</li> <li>– dans une situation donnée, distinguer la ou les responsabilités mises en jeu : responsabilité civile contractuelle, quasi-délictuelle, délictuelle, responsabilité pénale ;</li> <li>– vérifier si les conditions de mise en œuvre sont réunies en matière civile (fait générateur, dommage, lien de causalité) et en matière pénale (élément légal, matériel, moral) en dégager les conséquences (réparation, sanction).</li> </ul>

Contenus	Compétences
<b>III. L'ENTREPRISE ET L'ACTIVITÉ COMMERCIALE</b> (de l'ordre de 16 heures)	
<p>1. Approche juridique de la notion d'entreprise</p> <p>2. L'entreprise commerciale Les critères de commercialité</p> <p>Le régime juridique applicable à l'entreprise commerciale</p> <p>3. Les structures juridiques des entreprises commerciales L'entreprise individuelle</p> <p>L'entreprise sociétaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le contrat de société ;</li> <li>• la personnalité morale ;</li> <li>• les critères de choix d'une forme de société (responsabilité des associés).</li> </ul> <p>Avantages et inconvénients respectifs de l'entreprise individuelle et sociétaire</p> <p><i>Thème</i> : Les critères de choix pertinents d'une structure juridique d'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– identifier les conséquences de l'absence de personnalité morale de l'entreprise ;</li> <li>– différencier les notions d'établissement, d'entreprise, d'unité économique et sociale, de groupe ;</li> <li>– repérer l'émergence d'un statut juridique de l'entreprise dans les diverses branches du droit.</li> <li>– identifier les conditions à remplir pour acquérir la qualité de commerçant ;</li> <li>– caractériser l'activité commerciale ;</li> <li>– distinguer le commerçant de l'artisan.</li> </ul> <p>On présentera les grandes lignes de l'art. 632 du Code de commerce en évitant les développements excessifs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– dégager les conséquences de la qualité de commerçant/compétence, preuve, obligations comptables, solidarité, etc.</li> <li>– repérer des dispositions en faveur des entreprises individuelles ;</li> <li>– identifier les conditions particulières du contrat de société à partir d'exemples de statuts ;</li> <li>– repérer l'existence de la personnalité morale de la société et en dégager les conséquences ;</li> <li>– distinguer les sociétés de personnes des sociétés de capitaux au travers de la responsabilité des associés et en dégager les conséquences ;</li> <li>– comparer la SARL et la SA du point de vue : <ul style="list-style-type: none"> <li>• des modalités d'exercice du pouvoir et de son contrôle,</li> <li>• des conditions d'entrée et de sortie des associés et des actionnaires (cession et négociation des parts sociales et actions) ;</li> </ul> </li> <li>– distinguer l'entreprise individuelle de l'entreprise sociétaire.</li> </ul>
<b>IV. RELATIONS DE TRAVAIL DANS L'ENTREPRISE</b> (de l'ordre de 26 heures)	
<p>1. Les relations individuelles de travail</p> <p>Le contrat de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• spécificité ;</li> <li>• diversité des formes de contrat : contrat à durée indéterminée, contrat à durée déterminée, contrats particuliers ;</li> <li>• clauses contractuelles essentielles.</li> </ul> <p>Le statut du salarié :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les pouvoirs de l'employeur (pouvoir normatif et disciplinaire) ;</li> <li>• les principes conditions de travail (durée et aménagement du temps de travail, repos et congés) ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– reconnaître l'existence d'un contrat de travail, le qualifier et en tirer les conséquences pour les parties ;</li> <li>– dégager les principales caractéristiques du contrat de travail ;</li> <li>– repérer à partir de la lecture de différents contrats de travail les droits et obligations des parties, la validité de clauses contractuelles ;</li> <li>– appréhender la nature juridique et le rôle du règlement intérieur ;</li> <li>– dans une situation donnée exploiter un règlement intérieur, apprécier la validité de la portée des clauses.</li> </ul> <p>On exclura la procédure d'élaboration du règlement intérieur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– repérer les différents aménagements de la durée du</li> </ul>

Contenus	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>• la rémunération ;</li> <li>• les événements qui affectent l'exécution du contrat de travail.</li> </ul> <p>La rupture du contrat de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le licenciement et ses conséquences ;</li> <li>• les autres modes de rupture.</li> </ul> <p>Le conseil de prud'hommes</p> <p>2. Les relations collectives de travail</p> <p>La représentation des salariés</p> <p>La négociation collective</p> <p>Les conflits collectifs et leur résolution</p> <p><i>Thème : Les réponses du droit du travail aux problèmes de l'emploi</i></p>	<p>travail ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– identifier les composantes de la rémunération, mettre en évidence les évolutions en matière de fixation de la rémunération</li> <li>– identifier les principaux événements de la vie de l'entreprise, de la vie du salarié ayant une incidence sur les contrats de travail et repérer leurs conséquences.</li> <li>– distinguer le licenciement pour motif personnel du licenciement pour motif économique (individuel ou collectif) ;</li> <li>– qualifier un licenciement et en dégager les conséquences (formalités à opérer, droits des salariés licenciés) ;</li> <li>– mettre en évidence le souci de protection de l'emploi dans la législation sur le licenciement ;</li> <li>– distinguer les différentes fins des contrats de travail et en tirer des conséquences ;</li> <li>– caractériser le rôle et le fonctionnement du conseil de prud'hommes ;</li> <li>– distinguer les rôles respectifs des divers organes de représentation (comité d'entreprise, délégué du personnel, délégué syndical) et de la section syndicale ;</li> <li>– analyser les conditions et domaines d'intervention des représentants du personnel ;</li> <li>– repérer les évolutions en matière de représentation et expression des salariés ;</li> <li>– définir l'objet, les modalités et l'intérêt de la négociation collective ;</li> <li>– mettre en évidence le rôle de l'extension et de l'élargissement des accords collectifs ;</li> <li>– repérer les diverses formes de conflits collectifs, distinguer les notions de grève licite et illicite et apprécier leurs conséquences ;</li> <li>– analyser à partir de situations concrètes les modes de résolution des conflits.</li> </ul>
<p><b>V. LES RELATIONS JURIDIQUES DE L'ENTREPRISE AVEC LES CONSOMMATEURS</b> (de l'ordre de 10 heures)</p>	
<p>1. La protection du consommateur lors de la formation du contrat</p> <p>L'obligation d'informer</p> <p>L'obligation de ne pas forcer</p> <p>L'obligation de vendre</p> <p>2. La protection du consommateur lors de l'exécution du contrat</p> <p>Les clauses abusives</p> <p>Les garanties légales et conventionnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– mettre en évidence les règles relatives à l'obligation de renseigner ;</li> <li>– dégager les principes relatifs à l'obligation de ne pas tromper, caractériser la publicité trompeuse et repérer ses conséquences ;</li> <li>– dégager de la réglementation du démarchage à domicile son domaine d'application, le mécanisme de la protection, les sanctions ;</li> <li>– caractériser et justifier le refus de vente ou de prestation de service au consommateur.</li> <li>– détecter la présence de clauses abusives dans un contrat et en tirer les conséquences ;</li> <li>– délimiter l'étendue respective de la garantie légale et de la garantie conventionnelle ;</li> <li>– déterminer les droits du consommateur en matière de</li> </ul>

Contenus	Compétences
<p>3. La protection de l'acheteur à crédit L'information de l'emprunteur Les mesures de protection</p> <p>Le surendettement</p> <p><i>Thème : Nécessité et efficacité du droit de la consommation</i></p>	<p>garantie ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– mettre en œuvre le droit à la garantie ;</li> <li>– mettre en évidence l'évolution de la responsabilité du distributeur.</li> </ul> <p>– analyser une offre préalable de crédit ;</p> <p>– repérer le lien entre le contrat de vente et l'opération de crédit, en tirer les conséquences ;</p> <p>– cerner la notion de surendettement ;</p> <p>– repérer la raison d'être d'un dispositif spécifique ;</p> <p>– identifier les dispositions essentielles de protection du surendetté.</p> <p>On exclura tout développement sur la procédure judiciaire civile ou sur le règlement amiable.</p>
<b>VI. LES RELATIONS INTERENTREPRISES</b> (de l'ordre de 10 heures)	
<p>1. Les techniques juridiques de coopération Les accords de coopération dans le domaine industriel, dans le domaine commercial</p> <p>Les structures de coopération : le GIE, le GEIE</p> <p>3. La concurrence Notion de concurrence loyale et de concurrence déloyale Restrictions ou libre exercice de la concurrence et sanctions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pratiques anticoncurrentielles ;</li> <li>• ententes et position dominante ;</li> </ul> <p>Pratiques discriminatoires</p> <p>3. La propriété industrielle</p> <p>Les monopoles d'exploitation et leur protection</p> <p><i>Thème : Les enjeux de la réglementation de la concurrence</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– repérer les caractéristiques spécifiques des accords de coopération au travers de l'étude d'un contrat de sous-traitance et d'un contrat de distribution (franchise, concession...)</li> <li>– identifier les principales caractéristiques du GIE (constitution, fonctionnement, dissolution). Mettre en évidence l'intérêt du GEIE ;</li> </ul> <p>– dans une situation donnée repérer les éléments constitutifs de l'action en concurrence déloyale ;</p> <p>– caractériser et qualifier des pratiques anticoncurrentielles ;</p> <p>– différencier entente et abus de domination économique ;</p> <p>– dégager l'influence du droit communautaire ;</p> <p>– analyser les règles relatives au contrôle des concentrations du point de vue national et communautaire ;</p> <p>– repérer dans des situations données des pratiques discriminatoires et leur sanction (notamment le refus de vente) ;</p> <p>– replacer la propriété industrielle parmi les propriétés incorporelles ;</p> <p>– identifier le brevet et la marque parmi les monopoles d'exploitation ;</p> <p>– définir les conditions et l'étendue de la protection ;</p> <p>– distinguer l'action en contrefaçon de l'action en concurrence déloyale.</p>

## **U3.2 – économie monétaire et bancaire – droit général et bancaire**

L'unité U3.2 d'économie monétaire et bancaire – droit général et bancaire valide l'acquisition des connaissances et compétences économiques et juridiques nécessaires à la conduite d'activités bancaires tant sur le marché des particuliers que sur celui des professionnels.

## **U4 – gestion de la clientèle et communication professionnelle**

L'unité U4 de gestion de la clientèle et communication professionnelle permet de valider l'acquisition des compétences techniques, comportementales et commerciales indispensables à la conduite d'une communication efficace avec des clients particuliers ou professionnels.

## **U5.A – techniques bancaires du marché des particuliers**

L'unité U5.A permet de valider les compétences et les connaissances spécifiques au marché des particuliers.

## **U5.B – techniques bancaires du marché des professionnels**

L'unité U5.B permet de valider les compétences et les connaissances spécifiques au marché des professionnels.

## **U6 – conduite et présentation d'activités professionnelles**

L'unité U6 « Conduite et présentation d'activités professionnelles » valide l'acquisition, dans un contexte professionnel, de savoirs et savoir-faire figurant principalement dans les unités « Techniques bancaires » (spécifiques à l'option choisie par le candidat), « Économie monétaire et bancaire – Droit général et bancaire », « Gestion de la clientèle et communication professionnelle ».

## **Unité facultative UF1– langue vivante étrangère II**

L'unité facultative de langue vivante étrangère valide, de même que pour l'unité U2 mais dans une langue nécessairement différente, l'aptitude du candidat à dialoguer dans une perspective professionnelle, à exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée, et à analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré.

Les langues vivantes autorisées par l'unité UF1 sont fixées par la note de service n° 92-340 du 14 avril 1994.

# Description des unités constitutives du diplôme

## U3.2 – économie monétaire et bancaire – droit général et bancaire

### Présentation de l'unité

Cette unité vise l'acquisition des connaissances et des compétences économiques et juridiques, nécessaires à la conduite d'activités bancaires tant sur le marché des particuliers que sur celui des professionnels.

Son enseignement doit permettre :

- d'appréhender les situations professionnelles et de les analyser dans leur contexte ;
- d'en dégager les conséquences économiques et juridiques ;
- de proposer des solutions adaptées.

La maîtrise de ces savoirs doit permettre aux collaborateurs d'être opérationnels dans le traitement :

- des opérations et des services bancaires, d'épargne et de crédit ;
- des moyens de paiement ;
- et dans l'application de la réglementation bancaire et de la déontologie.

### Compétences et savoirs associés

#### Économie monétaire et bancaire

Activités	Compétences (être capable de...)	Savoirs associés
<i>Le traitement des opérations d'épargne et de crédit</i>	Caractériser les interactions entre le marché financier et le marché monétaire	Le marché monétaire Le marché financier
	Mesurer l'incidence du marché du crédit sur l'activité économique	Le marché du crédit
	Apprécier le rôle du marché des changes et ses composantes dans l'activité économique	Le marché des changes et les fonctions économiques
	Analyser les mécanismes de retraite par redistribution et par capitalisation et en mesurer les conséquences économiques	Le financement des retraites et les fonctions économiques
	Situer le rôle et les fonctions des institutions monétaires européennes	Les institutions monétaires européennes
	Identifier les conséquences économiques de l'existence d'une monnaie unique européenne	Les fonctions économiques. La monnaie unique européenne
	Identifier les institutions financières et économiques internationales	Les institutions financières et économiques internationales

## Droit général et droit bancaire

<b>Activités</b>	<b>Compétences (être capable de...)</b>	<b>Savoirs associés</b>
<b><i>Le positionnement de l'activité bancaire dans le cadre juridique et le repérage des différents établissements de crédit</i></b>	Mettre en évidence la nécessité d'un cadre juridique et préciser les droits et obligations des acteurs économiques. Justifier les enjeux de l'ordre public.	Les principes juridiques qui sous-tendent l'activité économique La notion d'ordre public économique et social
	Replacer l'existence des pouvoirs institutionnels dans leur cadre juridique (constitution, loi de décentralisation...) Repérer la spécificité de ces pouvoirs par rapport aux pouvoirs publics économiques. Dégager les principes qui régissent le système judiciaire français. Présenter les éléments essentiels (compétences) des juridictions civiles, pénales, administratives. Décrire les principes clés de la procédure suivie devant les juridictions (intérêt à agir des parties..., preuve..., rôle du juge).	Les rôles respectifs des pouvoirs publics économiques (parlement, gouvernement, administration...) Les pouvoirs privés économiques : organisations syndicales, organismes professionnels, associations de défense, consommateurs, environnement... L'organisation judiciaire
	Identifier dans leurs caractéristiques les différents types d'établissements du secteur bancaire.	Les différents statuts des établissements du secteur bancaire
<b><i>La mise en œuvre du contrôle bancaire</i></b>	Repérer les domaines d'intervention des organes de contrôle. Appliquer les contraintes de gestion.	Les organes de contrôle Les contraintes de gestion (liquidité, rentabilité, qualité, sécurité)
<b><i>L'application des lois et règlements au secteur bancaire</i></b>	Identifier les sources en fonction de divers critères (institution émettrice, domaine de compétence, hiérarchie, conditions particulières d'application). Montrer le caractère évolutif de la jurisprudence. Repérer l'importance respective des sources du droit.	Les sources écrites (sources communautaires, sources légales internes et conventionnelles) Les sources non écrites (usages commerciaux et pratiques) La jurisprudence La hiérarchie et la complémentarité des sources
	Appliquer les principales dispositions de la loi bancaire, les dispositions réglementaires et les textes européens dans le cadre de son activité professionnelle. Discerner les situations faisant référence à la déontologie pour l'appliquer.	La loi bancaire et autres dispositions La réglementation européenne Les obligations professionnelles

<b>Activités</b>	<b>Compétences (être capable de...)</b>	<b>Savoirs associés</b>
<i><b>La application des lois et règlements au secteur bancaire</b></i>	<p>Identifier les sources en fonction de divers critères (institution émettrice, domaine de compétence, hiérarchie, conditions particulières d'application).</p> <p>Montrer le caractère évolutif de la jurisprudence.</p> <p>Repérer l'importance respective des sources du droit.</p>	<p>Les sources écrites (sources communautaires, sources légales internes et conventionnelles)</p> <p>Les sources non écrites (usages commerciaux et pratiques)</p> <p>La jurisprudence</p> <p>La hiérarchie et la complémentarité des sources</p>
	<p>Appliquer les principales dispositions de la loi bancaire, les dispositions réglementaires et les textes européens dans le cadre de son activité professionnelle.</p> <p>Discerner les situations faisant référence à la déontologie pour l'appliquer.</p>	<p>La loi bancaire et autres dispositions</p> <p>La réglementation européenne</p> <p>Les obligations professionnelles</p>
<i><b>La connaissance du client</b></i>	<p>Reconnaître et contrôler le statut de chaque acteur de la vie juridique susceptible d'entrer en relation avec un établissement financier.</p> <p>Identifier les conditions à remplir pour acquérir la qualité de commerçant et en tirer les conséquences en terme de compétence, preuve, obligations comptables, solidarité...</p> <p>Déterminer la capacité des personnes physiques et en évaluer les effets.</p> <p>Distinguer l'entreprise individuelle de l'entreprise sociétaire et les sociétés de personnes des sociétés de capitaux.</p> <p>Identifier les conditions particulières du contrat de société à partir d'exemples de statuts.</p> <p>Repérer l'existence de la personnalité morale de la société et en tirer les conséquences.</p> <p>Repérer l'objet social de la personne morale et la capacité d'engagement de son représentant.</p> <p>Reconnaître et caractériser une situation matrimoniale.</p> <p>Reconnaître les différentes catégories de droits et de biens.</p> <p>Évaluer l'étendue du patrimoine d'un client et de ses engagements.</p>	<p>La personnalité juridique et ses éléments (identification et capacité)</p> <p>Les personnes physiques (le particulier, l'entreprise individuelle, les professions libérales, les professions réglementées)</p> <p>Les personnes morales (associations, sociétés civiles, sociétés commerciales, autres personnes morales)</p> <p>Les critères de choix d'une forme de société</p> <p>Les régimes matrimoniaux, le Pacs, le concubinage</p> <p>Les successions et les donations</p> <p>Les différents biens et droits</p> <p>Les éléments du droit de propriété et ses démembrements</p> <p>Le fonds de commerce</p>

Activités	Compétences (être capable de...)	Savoirs associés
<i>L'identification des mécanismes juridiques fondamentaux</i>	<p>Distinguer acte et fait juridique ; en tirer les conséquences en matière de preuve.</p> <p>Déterminer l'objet, la charge et le mode de preuve.</p> <p>Dégager les conséquences du principe de l'autonomie de la volonté.</p> <p>Identifier des limites à la liberté contractuelle et leur raison d'être.</p> <p>Reconnaître l'existence et la validité d'un contrat, le situer dans une classification et en tirer les conséquences.</p> <p>Repérer les obligations des parties et en apprécier la portée.</p> <p>Identifier les différentes modalités d'exécution des obligations.</p> <p>Déterminer et mesurer les conséquences de l'inexécution du contrat.</p>	<p>Les sources et la preuve des droits subjectifs</p> <p>L'accord de volonté</p> <p>Les obligations et les contrats</p> <p>La force obligatoire et l'effet relatif du contrat</p> <p>La nullité, la résolution, la résiliation du contrat</p> <p>Les modalités des obligations (à terme, indivisibles, conditionnelles, conjointes, solidaires)</p> <p>L'exécution et les différents modes d'extinction des obligations (paiement, subrogation, novation, compensation...)</p> <p>L'inexécution du contrat</p> <p>La spécificité du contrat de travail</p>
<i>Le traitement des opérations et des services bancaires</i>	<p>Identifier le type et les caractéristiques d'un contrat.</p> <p>Choisir et proposer un contrat en fonction d'un client.</p> <p>Expliquer les obligations nées du contrat et leurs conséquences.</p> <p>Identifier les différents types de garanties.</p> <p>Choisir les garanties appropriées à l'engagement.</p> <p>Apprécier la qualité de la couverture d'un risque.</p> <p>Caractériser la notion de responsabilité, en repérer les fondements et leur évolution (faute, risque).</p> <p>Identifier les cas de mise en jeu de la responsabilité de la banque et du personnel afin de les prévenir.</p>	<p>Le mandat</p> <p>Le dépôt</p> <p>La vente</p> <p>La location</p> <p>Le contrat de prêt</p> <p>Les opérations de crédit</p> <p>Le crédit-bail</p> <p>Le contrat d'assurance</p> <p>La cession de créance</p> <p>Les engagements par signature</p> <p>Le droit de gage général</p> <p>Les garanties personnelles et réelles</p> <p>Les conflits entre garanties</p> <p>La nature de la responsabilité</p> <p>La responsabilité contractuelle</p> <p>La responsabilité délictuelle et quasi-délictuelle</p> <p>La responsabilité pénale</p>

<b>Activités</b>	<b>Compétences (être capable de...)</b>	<b>Savoirs associés</b>
<i><b>La mise à disposition et le traitement des moyens de paiement</b></i>	<p>Identifier les différents moyens de paiement.</p> <p>Repérer les anomalies des moyens de paiement.</p> <p>Appliquer les procédures en cas d'incidents (de paiement et de fonctionnement) et le recours cambiaire.</p> <p>Mettre en œuvre les techniques de recouvrement.</p>	<p>La monnaie</p> <p>Le chèque</p> <p>Les effets de commerce</p> <p>Les autres moyens de paiement (carte bancaire, virement, titre interbancaire de paiement, prélèvement, chèque de voyage, swift...)</p>
<i><b>La protection du consommateur</b></i>	<p>Mettre en évidence les règles relatives à l'obligation de renseigner.</p> <p>Dégager les principes relatifs à l'obligation de ne pas tromper, caractériser la publicité trompeuse et repérer ses conséquences.</p> <p>Analyser la réglementation du démarchage : domaine d'application, mécanisme de protection, sanctions.</p> <p>Caractériser le refus de vente ou de prestation de service au consommateur.</p> <p>Délimiter l'étendue respective de la garantie légale et de la garantie conventionnelle.</p> <p>Déterminer les droits du consommateur en matière de garantie.</p> <p>Mettre en œuvre le droit à garantie.</p>	<p>L'obligation d'informer</p> <p>L'obligation de ne pas forcer</p> <p>L'obligation de vendre</p> <p>Les clauses abusives</p> <p>Les garanties légales et conventionnelles</p>
<i><b>La protection de l'acheteur à crédit</b></i>	<p>Analyser une offre préalable de crédit.</p> <p>Repérer le lien entre le contrat de vente et l'opération de crédit, en tirer les conséquences.</p> <p>Cerner la notion de surendettement.</p> <p>Repérer la raison d'être d'un dispositif spécifique.</p> <p>Identifier les dispositions essentielles de protection du surendetté.</p> <p>Se positionner dans la procédure.</p>	<p>L'information de l'emprunteur</p> <p>Les mesures de protection</p> <p>Le surendettement</p>
<i><b>Le traitement des difficultés de paiement de la clientèle</b></i>	<p>Repérer les signes annonciateurs des difficultés de paiement et en tirer les conséquences pour l'établissement financier.</p> <p>Se positionner dans les procédures.</p>	<p>Les mesures conservatoires</p> <p>Les procédures collectives</p>

## U4 – gestion de la clientèle et communication professionnelle

### Présentation de l'unité

#### Objectifs généraux

À partir d'un diagnostic de son fonds de commerce, le chargé de clientèle prépare, conduit et analyse son activité commerciale. Il utilise les outils et techniques de communication et de gestion adaptés.

#### Activités caractéristiques du domaine

- Veille et recherche d'informations sur l'environnement du métier
- Analyse du fonds de commerce
- Analyse, gestion et développement du portefeuille clients
- Élaboration et mise en œuvre de plans d'actions commerciales
- Gestion de la relation client
- Analyse de l'activité et des résultats

#### Conditions d'acquisition des compétences

Les différentes activités liées à l'organisation de la relation clients prennent appui sur des situations professionnelles réelles ou simulées et mettent en œuvre les technologies de l'information et de la communication propres au système bancaire : matériels informatiques et télématiques, applications générales (traitement de texte, tableurs, agendas, etc.) ou spécifiques au métier (bases de données clients, intranets, etc.).

Les différentes activités liées à la communication professionnelle nécessitent une implication personnelle dans les situations réelles ou simulées de l'environnement du métier. Elles concernent à la fois la communication professionnelle, générale ou commerciale, tant sous la forme écrite qu'orale.

L'approche de la communication écrite se fera par l'analyse ou la réalisation de documents écrits professionnels, médiatisés ou non.

L'approche de la communication orale, notamment l'entretien de vente, sera conduite, entre autres, sous la forme de jeux de rôles représentant des situations professionnelles réelles ou par entretien direct avec la clientèle.

### Compétences et savoirs associés

Activités	Compétences (être capable de...)	Savoirs associés
<i>La veille et la recherche d'informations sur l'environnement du métier</i>	Identifier les sources d'information générales, professionnelles, économiques (ouvrages, Internet...). Mettre en œuvre un système de collecte et de conservation de l'information. Collecter l'information sur les produits, le marché, la clientèle, l'entreprise, les méthodes commerciales, etc. ainsi que leur évolution.	La recherche documentaire L'étude documentaire La veille documentaire L'organisation de la conservation de l'information
<i>L'analyse du fonds de commerce</i>	<b>Réaliser une analyse externe</b> Définir les limites du périmètre et en faire ressortir les caractéristiques déterminantes.	La zone de chalandise

Activités	Compétences (être capable de...)	Savoirs associés
<i>L'analyse du fonds de commerce</i>	Analyser l'évolution de la population et de ses principales composantes et le tableau de l'activité économique du secteur. Identifier les spécificités locales sociales et culturelles, et anticiper les orientations futures.	L'environnement du point de vente (économique, démographique, politique, socioculturel)
	Déterminer les grandes masses du marché potentiel afin de reconnaître les parts de marchés. Situer les concurrents, leur implantation et leur positionnement.	Le marché et ses composantes La demande L'offre L'étude du marché Le positionnement
	Identifier les structures de l'entreprise, les acteurs et leurs fonctions.	Les structures commerciales de l'entreprise
	<b>Réaliser une analyse interne</b>	
	Réaliser un état qualitatif et quantitatif de la clientèle en utilisant des critères spécifiques. Apprécier les encours et leur évolution en fonction des caractéristiques du fonds de commerce. Évaluer la rentabilité de l'agence et ses composantes.	Les besoins Les critères de segmentation Le point de vente L'équipe commerciale Les spécificités du domaine bancaire Les tableaux de bord du point de vente Les critères d'évaluation de la rentabilité
	<b>Synthétiser les informations</b>	
Établir une comparaison qualitative (positionnement, etc.) et quantitative (parts de marché, etc.) entre les caractéristiques du marché et celles du fonds de commerce.	Synthétiser en un seul document les points marquants des analyses externes et internes Le diagnostic	
<i>L'analyse, la gestion et le développement d'un portefeuille de clients</i>	Analyser les caractéristiques du portefeuille et son évolution (composition, équipement, ressources, emplois, services, risque, rentabilité...) en utilisant les outils mis à disposition par l'entreprise. Repérer les cycles de vie des clients et des produits et les intégrer dans l'approche commerciale. Déterminer les potentiels clients à exploiter, détecter et saisir les opportunités commerciales. Développer le taux d'équipement du portefeuille existant. Apprécier et améliorer la rentabilité globale du portefeuille en assurant la maîtrise du risque.	Le portefeuille (segmentation, équipement, risque, rentabilité)

Activités	Compétences (être capable de...)	Savoirs associés
<b>La mise en œuvre d'opérations commerciales</b>	<b>Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action commerciale</b>	
	Prendre en compte les objectifs de l'entreprise. Gérer une opération par catégorie de client. Gérer une opération de promotion d'un produit. Prendre en compte les caractéristiques du portefeuille. Affecter les moyens de façon pertinente en tenant compte du potentiel de chaque client. Différencier et utiliser les approches prospection et fidélisation. Réaliser un ciblage en utilisant des critères pertinents. Mener une action de développement de portefeuille en utilisant une base de données clients. Mener une action de prospection en utilisant les méthodes d'identification des non-clients. Bâtir une action en utilisant les outils adaptés. Évaluer, choisir, préparer et utiliser les outils de communication écrite ou orale. Planifier l'action dans le temps. Identifier les moyens financiers et logistiques de l'action. Intégrer les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Gérer les relances. Organiser et gérer son temps.	Les objectifs Les méthodes d'analyse de la clientèle La sélection des cibles Les méthodes de vente Les sources d'information Le plan de prospection Les outils de communication Les outils d'organisation La planification de l'action
<b>Gestion de la relation clients</b>	<b>Adopter une démarche professionnelle de chargé de clientèle</b>	
	Se positionner en interface entre le client et la banque.	La fidélisation La démarche qualité L'approche globale du client
	Communiquer à l'écrit en interne et en externe.  Communiquer à l'oral en interne et en externe. Utiliser la communication non verbale. Adopter une tenue et un comportement commerciaux et professionnels.	Les règles de la communication écrite  Les éléments généraux de la communication La communication en face à face La communication à distance Les facteurs de perturbation La communication non verbale

Activités	Compétences (être capable de...)	Savoirs associés
	<b><i>Mener une négociation et réaliser un acte de vente</i></b>	
	<p>Préparer l'entretien en s'informant sur le client, l'historique de la relation et les produits.</p> <p>Se fixer des objectifs qualitatifs ou quantitatifs.</p> <p>Préparer les outils d'aide à la vente.</p> <p>Contacter et accueillir le client.</p> <p>Réaliser un diagnostic de la situation du client, faire émerger les besoins, préoccupations et projets révélés ou n.</p> <p>Proposer les produits et les services adaptés aux besoins du client.</p> <p>Négocier.</p> <p>Inciter à l'action et conclure la vente en utilisant les outils adaptés.</p> <p>Assurer le suivi de la relation.</p> <p>Gérer les éventuelles réclamations.</p>	<p>Les recherches</p> <p>L'actualisation des connaissances</p> <p>Les objectifs</p> <p>Les outils d'aide à la vente</p> <p>Les opportunités de contact</p> <p>La prise de contact</p> <p>Les règles de l'accueil</p> <p>L'écoute active et la découverte du client</p> <p>L'approche globale du client</p> <p>Les propositions</p> <p>L'argumentation</p> <p>Les autres outils de l'argumentation</p> <p>La négociation</p> <p>Les marges de manœuvres</p> <p>Les concessions et les contreparties</p> <p>Le traitement des objections</p> <p>La conclusion</p> <p>La formalisation de l'accord</p> <p>La prise de congé</p> <p>Le suivi du client</p> <p>L'identification des origines des dysfonctionnements</p> <p>La recherche et les propositions de solutions</p> <p>Le traitement des réclamations sous un angle commercial</p>
<b><i>L'analyse de l'activité et des résultats</i></b>	<p>Analyser les écarts par rapports aux objectifs.</p> <p>Utiliser des indicateurs pertinents pour évaluer son activité, son efficacité commerciale et la rentabilité d'une opération et savoir les comparer dans le temps, ou entre différentes cibles, produits ou structures.</p> <p>Utiliser des tableaux de bord et des ratios.</p> <p>Engager les actions correctrices nécessaires.</p>	<p>Les méthodes et outils de prospection</p> <p>Les tableaux de bord et les ratios</p> <p>L'analyse des écarts</p> <p>Le diagnostic de l'activité</p> <p>L'amélioration de la productivité</p>

## U5.A – techniques bancaires du marché des particuliers

### Présentation de l'unité

Les objectifs de cette unité consistent à acquérir les techniques bancaires relatives à la gestion courante et au développement d'un portefeuille de particuliers.

Les activités caractéristiques d'un chargé de clientèle de particuliers sont de commercialiser la gamme de produits proposés par son établissement dans les domaines suivants :

- Besoins courants :
  - ouverture, fonctionnement et clôture des comptes,
  - octroi et gestion des moyens de paiement,
  - vente des produits et services liés au compte.
- Besoins d'épargne :
  - épargne bancaire,
  - épargne non bancaire (financière, assurance vie...).
- Besoins de financement :
  - découvert,
  - crédits de trésorerie,
  - crédits à la consommation,
  - crédits immobiliers,
  - engagements par signature,
  - gestion des risques liés.
- Assurances :
  - des personnes,
  - des dommages,

dans le respect d'un juste équilibre entre les intérêts des clients et de l'établissement sans déroger aux règles déontologiques.

Ces activités prennent appui sur des situations professionnelles réelles ou simulées et mettent en œuvre les technologies de l'information et de la communication propres au système bancaire : matériels informatiques et télématiques, applications générales (traitement de texte, tableurs, agendas, etc.) ou spécifiques au métier (bases de données clients, intranet, etc.).

### Compétences et savoirs associés

Activités	Compétences (être capable de...)	Savoirs associés
<i>Le suivi de l'évolution du marché bancaire des particuliers</i>	Identifier les principales caractéristiques du marché des particuliers.	Les caractéristiques économiques du marché des particuliers : <ul style="list-style-type: none"><li>– au niveau macro-économique</li><li>– au niveau individuel</li></ul>
	Caractériser les segments bancaires de la clientèle des particuliers. Repérer les besoins d'un client.	Les caractéristiques générales de la segmentation Les différents besoins du client

Activités	Compétences (être capable de...)	Savoirs associés
<p><i>La connaissance du client particulier</i></p>	<p>Apprécier les sources de revenus d'un particulier et leur pérennité.</p>	<p>Les différentes sources de revenus des particuliers (salaires, revenus professionnels non salariés, prestations sociales, revenus mobiliers...)</p>
	<p>Appliquer la fiscalité des particuliers.</p> <p>Estimer le niveau d'imposition d'un particulier.</p> <p>Établir un diagnostic fiscal simple d'un client.</p> <p>Apporter au client l'information fiscale lors de la commercialisation des différents produits bancaires.</p>	<p>La présentation du système fiscal français</p> <p>Les règles générales de l'impôt sur le revenu</p> <p>Les différentes catégories de revenus et leurs règles d'imposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les traitements, salaires, pensions, retraites et rentes</li> <li>– les revenus des capitaux mobiliers</li> <li>– les plus-values de cession de valeurs mobilières</li> <li>– les revenus fonciers</li> <li>– les plus-values immobilières</li> </ul> <p>La détermination du revenu imposable</p> <p>Le calcul de l'impôt sur le revenu et ses modalités de paiement</p> <p>L'impôt de solidarité sur la fortune</p> <p>Les droits de succession et de donation</p> <p>Les ventes d'immeubles : droits d'enregistrement et TVA</p> <p>Les prélèvements sociaux</p> <p>Toute disposition issue de l'évolution de la réglementation fiscale</p>
<p><i>L'ouverture de compte</i></p>	<p>Identifier la nature du compte à ouvrir.</p>	<p>Les comptes des clients particuliers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les types de comptes (compte courant, compte de dépôt, compte d'épargne...)</li> <li>– les comptes individuels, joints, indivis...</li> </ul> <p>...</p>

<b>Activités</b>	<b>Compétences (être capable de...)</b>	<b>Savoirs associés</b>
	Collecter les renseignements indispensables à l'ouverture de compte : état civil, domicile, capacité civile, capacité bancaire, situation matrimoniale.	La réglementation bancaire en matière de comptes-clients Le droit des personnes physiques Les régimes matrimoniaux, le pacte civil de solidarité, le concubinage... Les modalités réglementaires et administratives
	Collecter les informations commerciales relatives à un client et à son environnement (personnel, professionnel, activités connexes, régime matrimonial, enfants...)	Les informations utiles pour la banque
	Appliquer la réglementation liée au droit au compte.	La réglementation du droit au compte
	Appliquer les formalités réglementaires et administratives propres à l'établissement (règles de fonctionnement, tarification...)	La réglementation et les pratiques courantes relatives aux conventions de compte
<b>La gestion des moyens de paiement</b>	Renseigner un client sur les différents moyens de paiement qui peuvent être associés à son compte et adaptés à sa situation.	Les différents moyens de paiement : – chèques – cartes bancaires – autres : virements, TIP, prélèvements...
	Appliquer le droit cambiaire.	Les principales dispositions du droit cambiaire
	Identifier les mentions obligatoires du chèque.	
	Appliquer la réglementation concernant les chèques sans provision et l'interdiction bancaire.	La réglementation des chèques sans provision
	Appliquer la réglementation concernant les oppositions sur chèques, cartes ou autres moyens de paiement.	La réglementation des oppositions
	Évaluer les risques bancaires et appréhender les conséquences de la délivrance de formules de chèques ou de cartes.	
	Conseiller un client dans le choix du type de carte adapté à ses besoins.	La réglementation et les pratiques courantes en matière de cartes bancaires
	Appréhender les responsabilités du banquier et du client dans les opérations frauduleuses sur carte.	
Renseigner un client sur les circuits de traitement des différents moyens de paiement.	Les différents circuits de traitement des moyens de paiement	
<b>La gestion des comptes de clients</b>	Appliquer la réglementation concernant la fausse monnaie.	La réglementation spéciale en matière monétaire (fausse monnaie, blanchiment, etc.)
	Appliquer la réglementation concernant le blanchiment de l'argent.	
	Analyser le fonctionnement d'un compte : – pour identifier les opportunités commerciales, – pour détecter les fraudes...	Les principaux clignotants de dysfonctionnement d'un compte
	Gérer les conséquences de l'ouverture d'un compte à une personne juridiquement incapable.	Les pouvoirs et les prérogatives du représentant légal

<b>Activités</b>	<b>Compétences (être capable de...)</b>	<b>Savoirs associés</b>
	Recueillir et gérer les mandats (procurations) sur les comptes.	Les principaux types de procurations
	Renseigner un client sur les pratiques de dates de valeur (calcul d'agios...).	Le principe de calcul des dates de valeur Éléments de mathématiques financières sur les calculs d'agios
	Gérer les incidents de fonctionnement (par exemple : saisie-attribution, saisie conservatoire, avis à tiers-détenteur, décès d'un cotitulaire...).	Les techniques et la réglementation relatives aux incidents de fonctionnement du compte
<i>La clôture du compte</i>	Clore un compte sur l'initiative du client.	Les obligations du client et du banquier dans le cadre d'une clôture de compte
	Clore un compte sur l'initiative de l'établissement.	
	Clore un compte suite au décès du client.	
<i>La vente de produits et services liés au compte</i>	Renseigner un client et proposer des produits et services liés au compte.	Les produits et services liés au compte
<i>La vente de produits d'épargne bancaire et non bancaire</i>	Promouvoir les produits d'épargne.	Les caractéristiques des différents produits d'épargne : – fonctionnement – rémunération – aspects juridiques – fiscalité Éléments de mathématiques financières permettant de calculer les taux, les rémunérations...
	Réaliser l'adéquation entre les besoins du client et les caractéristiques des produits.	Les argumentaires spécifiques aux produits en fonction des typologies de clientèle
	Renseigner un client sur les produits et les techniques des marchés financiers.	L'organisation et le fonctionnement des marchés financiers : les différents marchés, les intervenants directs et indirects sur les marchés, les opérateurs en Bourse, les risques...  Les produits de marchés : les actions, les obligations, les produits dérivés, les véhicules collectifs dont les OPCVM (organismes de placement en valeurs mobilières), les « enveloppes » dont les PEA (plan d'épargne en actions)...  Les opérations sur titres  Les ordres de Bourse

Activités	Compétences (être capable de...)	Savoirs associés
<p><i>La vente des crédits aux particuliers</i></p>	<p>Identifier les besoins de crédit en fonction du client ou du prospect.</p> <p>Déterminer le ou les crédits adaptés aux besoins du client et à son projet.</p> <p>Évaluer les risques de l'opération en fonction de la situation globale du client.</p> <p>Déterminer les moyens de couvrir le risque (garanties, assurances...).</p> <p>Proposer au client une ou plusieurs formules de crédit satisfaisant ses besoins en tenant compte de la politique commerciale de la banque.</p> <p>Argumenter un refus de financement.</p> <p>Établir une offre préalable de crédit.</p> <p>Gérer le crédit jusqu'à son remboursement final.</p> <p>Faire face à une demande de renégociation de crédit.</p>	<p>Les caractéristiques des différents types de crédits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– crédits de trésorerie</li> <li>– crédits à la consommation</li> <li>– crédits immobiliers <ul style="list-style-type: none"> <li>• secteur libre</li> <li>• secteur réglementé</li> </ul> </li> <li>– engagements par signature</li> </ul> <p>La réglementation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– du crédit (dont la protection et l'information du consommateur, le surendettement...)</li> <li>– des sûretés : garanties réelles, garanties personnelles, assurances...</li> <li>– de l'acquisition immobilière (notions nécessaires au banquier)</li> </ul> <p>Les aspects commerciaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– entretien de découverte des besoins</li> <li>– argumentation d'une décision</li> <li>– explication des différentes modalités techniques du crédit (à l'origine, en cours de vie et au remboursement du crédit)</li> </ul> <p>L'évaluation et la gestion du risque :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les risques de taux, d'immobilisation, de non-remboursement</li> <li>– utilisation de la méthode des scores (<i>scoring</i>)</li> <li>– utilisation des indicateurs usuels (ratio charges/ressources, méthode du « reste à vivre »...)</li> <li>– garanties associées</li> </ul> <p>Les éléments de mathématiques financières associés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– les taux fixes, variables...</li> <li>– le TEG, les taux actuariels</li> <li>– les tableaux d'amortissement (échéances constantes, amortissements constants, avec ou sans différé d'amortissement...)</li> </ul>

Activités	Compétences (être capable de...)	Savoirs associés
<p><i>La vente de produits d'assurance</i></p>	<p>Identifier les caractéristiques des produits d'assurance (de personnes et de dommages) proposés par l'établissement.</p> <p>Recenser les besoins d'un client en matière de risques à couvrir.</p> <p>Réaliser l'adéquation entre les produits et les besoins d'un client pour lui proposer une solution personnalisée.</p> <p>Informier un client des différentes options possibles des contrats d'assurance en tenant compte de ses besoins, des produits proposés par l'établissement et par la concurrence.</p> <p>Informier un client sur la fiscalité des contrats d'assurance.</p> <p>Finaliser la vente des assurances concernant les personnes et les dommages.</p> <p>Renseigner un client sur la vie de son contrat d'assurance.</p>	<p>Les grands mécanismes de l'assurance en France : les acteurs, les enjeux, la réglementation, la montée en puissance de la bancassurance, les différents accords possibles entre banques et compagnies d'assurance</p> <p>Les caractéristiques principales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– des assurances de personnes (vie, décès, responsabilité...)</li> <li>– des assurances de dommages (habitation, véhicule, responsabilité...)</li> </ul> <p>Les caractéristiques principales des produits d'assurance proposés par l'établissement en terme de conditions tarifaires, de contrats, de clauses obligatoires ou négociables, d'options possibles, de bénéficiaires, d'ayants droit, de mode de rémunération, de mode de calcul des primes, de modalité de déclaration et de règlement des sinistres...</p> <p>Les spécificités du vocabulaire de l'assurance</p> <p>La distinction entre les produits de capitalisation (à vocation de placement) et les produits de couverture de risques (à vocation d'assurance)</p> <p>La réglementation et la fiscalité des assurances</p> <p>Les circuits de traitement des produits d'assurance (à la souscription, en cours de vie et à l'échéance du contrat)</p>

Activités	Compétences (être capable de...)	Savoirs associés
<i>La gestion du risque</i>	<p>Apprécier le risque lié aux relations entre un client et une banque.</p> <p>Apprécier la relation entre le risque et la rentabilité d'un client.</p> <p>Gérer le risque au quotidien (les opérations à risque, les décisions à prendre...).</p> <p>Négocier avec un client la remise en ordre de ses comptes (plan d'apurement, apport de fonds, exercice de garantie...).</p> <p>Suivre la mise en œuvre des engagements pris par un client.</p>	<p>Le secret bancaire et la déontologie du banquier</p> <p>Les risques organisationnels</p> <p>Les signaux d'alerte dans le comportement ou sur les comptes d'un client</p> <p>La rentabilité d'un client</p> <p>La relation entre la rentabilité et le risque</p> <p>Les différents modes de segmentation de la clientèle en fonction du couple risque/rentabilité</p> <p>Les procédures de gestion du risque : rejet d'opérations, modalités d'interventions, méthodes de limitation des engagements de l'établissement...</p> <p>Les procédures amiables et contentieuses de recouvrement</p>

## U5.B – techniques bancaires du marché des professionnels

### Présentation de l'unité

Le contexte du marché des professionnels évolue en raison :

- des modifications de l'environnement économique ;
- du développement des nouvelles technologies ;
- des nouvelles attitudes d'une clientèle mieux informée et plus experte.

Les actions commerciales sont au cœur de l'activité des chargés de clientèle.

Face à ces évolutions, chaque collaborateur doit acquérir des compétences spécifiques organisées autour de trois axes :

- la gestion et le développement quantitatif et qualitatif d'un portefeuille de professionnels dans le cadre de la politique commerciale arrêtée par l'établissement ;
- la contribution aux résultats de l'établissement au moyen d'une action commerciale efficace auprès des clients professionnels ;
- la mise en œuvre d'une approche globale des clients professionnels.

Dans le cadre de ses missions, il doit posséder les savoir-faire nécessaires pour :

- promouvoir les produits et services de la banque destinés à la clientèle professionnelle ;
- analyser et évaluer la situation du client ou d'un prospect ;
- maîtriser les différentes techniques de financement adaptées ;
- gérer et développer la relation commerciale privée.

Ces activités prennent appui sur des situations professionnelles réelles ou simulées et mettent en œuvre les technologies de l'information et de la communication propres au système bancaire : matériels informatiques et télématiques, applications générales (traitement de texte, tableurs, agendas, etc.) ou spécifiques au métier (bases de données clients, intranet, etc.).

## Compétences et savoirs associés

Activités	Compétences (être capable de...)	Savoirs associés
<b>I. LE MARCHÉ DES PROFESSIONNELS</b>		
<i>L'identification du marché des professionnels</i>	Identifier les différentes catégories de professionnels.	La définition de la clientèle professionnelle La composition du marché des professionnels : – les professions libérales – les artisans – les commerçants – les prestataires de service – les petites et moyennes entreprises – les agriculteurs – les associations – les collectivités locales
	Discerner les différentes attentes des professionnels.	Les besoins spécifiques à chaque segment et leur évolution
<b>II. L'OUVERTURE ET LE FONCTIONNEMENT DU COMPTE</b>		
<i>L'ouverture du compte</i>	Repérer les modalités juridiques liées à l'ouverture du compte courant.	L'environnement réglementaire: les conditions générales de banque, le secret bancaire Les formalités d'ouverture de compte
	Évaluer les risques inhérents à l'entrée en relation avec la clientèle professionnelle.	Les méthodes de vérification indispensables : capacité juridique, consultation des fichiers (incidents de paiement, renseignements commerciaux), origine des fonds, solvabilité
	Détecter et concrétiser les opportunités commerciales.	Le client, le produit, le marché Les besoins et projets du client Les produits et services de base
<i>L'analyse du fonctionnement du compte</i>	Présenter les moyens de paiement spécifiques aux clients professionnels.	Les moyens de paiement et particulièrement : les effets de commerce, les lettres de change relevé et les billets à ordre relevé magnétiques
	Déterminer les conditions de fonctionnement.	Les conditions tarifaires, les jours de valeur
	Analyser l'évolution d'un compte courant.	L'état des mouvements confiés, les flux, les services utilisés, les opérations réalisées
	Développer quantitativement et qualitativement une relation commerciale.	La part du mouvement confié, les taux d'équipement

Activités	Compétences (être capable de...)	Savoirs associés
<b>III. LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES BANCAIRES</b>		
<i>La commercialisation des produits et services principaux</i>	Argumenter la vente de services de caisse.	Les encaissements Les décaissements La gestion des liquidités
	Argumenter la vente de services monétiques.	Les cartes bancaires professionnelles, les terminaux de paiement électronique, les terminaux de consultation de chèques...
	Argumenter la vente de services télématiques et informatiques.	Les différents modes de gestion de compte à distance (minitel, internet, transpac, vidéotex, etebac...) Les différents outils informatiques, logiciels, supports (bandes magnétiques, disquettes, réseaux...)
<i>La commercialisation des produits de placement</i>	Argumenter la vente de différents produits d'épargne.	Les organismes de placement collectifs en valeurs mobilières Les titres de créances Les comptes à terme Les valeurs mobilières de placement Les bons de caisse, les produits de capitalisation Les comptes sur livrets Les produits dérivés Le plan d'épargne entreprise
	Identifier, analyser et répondre aux besoins de la clientèle professionnelle.	Les objectifs en terme de risque et de rentabilité L'élaboration d'une proposition commerciale personnalisée
<b>IV. LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS D'ASSURANCE</b>		
<i>La commercialisation des produits d'assurance de personnes</i>	Argumenter la vente de différentes formules de prévoyance et de retraite.	Les régimes de protection sociale dont le régime des travailleurs non salariés et non agricoles et le régime agricole Les caractéristiques principales des produits de prévoyance (maladie, décès, invalidité, incapacité, perte d'emploi) Les notions de contrat de groupe en matière de prévoyance et de retraite Les dispositions légales en matière de prévoyance et de retraite
	Identifier, analyser et répondre aux besoins des clients professionnels.	Le recensement des besoins Les objectifs en terme de risque et de rentabilité L'élaboration d'une proposition commerciale personnalisée

<b>Activités</b>	<b>Compétences (être capable de...)</b>	<b>Savoirs associés</b>
<i>La commercialisation des produits d'assurance dommage</i>	Argumenter la vente de différentes formules RC (responsabilité civile) et IARD (incendie, accident, risques divers).	La notion de responsabilité civile Les principales caractéristiques de : – l'assurance automobile – l'assurance incendie – l'assurance de risques divers : perte d'exploitation, bris de machine, transport
	Identifier, analyser et répondre aux besoins des clients professionnels.	Le recensement des besoins Les objectifs en terme de risque et de rentabilité L'élaboration d'une proposition commerciale personnalisée
<b>V. LA FISCALITÉ ET LES OUTILS DE GESTION</b>		
<i>L'utilisation des mécanismes de base de la fiscalité</i>	Identifier les particularités des sources fiscales.	Les sources générales du droit fiscal Les impôts directs et indirects
	Reconnaître une catégorie d'impôt. Distinguer les différentes catégories de revenus imposables. Analyser la situation d'un client à partir de ses imprimés fiscaux.	Les bénéficiaires industriels et commerciaux Les bénéficiaires non commerciaux Les bénéficiaires agricoles Les traitements, salaires et pensions Les revenus fonciers et des capitaux mobiliers
	Analyser la situation fiscale d'une personne morale. Déterminer l'imposition d'un client et ses modalités de règlement.	L'imposition des revenus/bénéficiaires des personnes morales
	Identifier les opérations assujetties à la TVA. Analyser l'incidence de la TVA sur la trésorerie.	Les différents régimes de TVA (forfait, simplifié, réel)
	Identifier les différentes taxes.	La taxe professionnelle La taxe d'apprentissage Les autres taxes assises sur les salaires
	Informé un client sur les principales exigences de l'administration fiscale.	Les contrôles et les contentieux fiscaux
	<i>La mise en œuvre des mécanismes de base de la comptabilité</i>	Identifier les mécanismes fondamentaux de la comptabilité.
<i>L'utilisation des outils financiers et statistiques</i>	Réaliser des calculs financiers.	L'actualisation La capitalisation Des notions sur les intérêts simples et les intérêts composés Les emprunts (annuités/ amortissements constants) Le taux réel, le taux de rendement, le taux effectif global
	Réaliser des calculs statistiques.	Des notions élémentaires : pourcentages, indices, taux d'évolution

<b>Activités</b>	<b>Compétences (être capable de...)</b>	<b>Savoirs associés</b>
<i>L'étude préparatoire des documents de synthèse</i>	Établir les documents d'analyse.	La composition de l'actif et du passif La notion d'emplois et de ressources La composition du compte de résultat La notion de charges et de produits Le bilan fonctionnel, fonds de roulement net global, besoin en fonds de roulement et trésorerie Les soldes intermédiaires de gestion, la capacité d'autofinancement, l'excédent de trésorerie d'exploitation Les principales annexes
<b>VI. L'ANALYSE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE</b>		
<i>L'analyse économique et financière</i>	Analyser l'évolution des différents secteurs d'activité.	Les objectifs de l'analyse économique L'environnement économique et géographique des professionnels
	Analyser les moyens humains, technologiques et techniques.	Les aspects qualitatifs Les aspects quantitatifs
	Recenser l'ensemble des informations juridiques, comptables, financières et professionnelles.	Les particularités juridiques, comptables, financières et professionnelles spécifiques à chaque dossier
	Interpréter les soldes intermédiaires de gestion, le bilan en grandes masses.	Les postes remarquables et leur évolution Les évolutions de l'activité et de la rentabilité et leurs significations L'origine du résultat Le point mort La structure financière Les ratios et leur signification
	Déterminer les forces et faiblesses du client professionnel après synthèse de l'ensemble des informations.	La méthodologie de conduite d'une analyse La prise de position du banquier
<b>VII. LES TECHNIQUES DE FINANCEMENT</b>		
<i>L'élaboration d'un diagnostic et l'utilisation des techniques de financement liées au cycle d'exploitation</i>	Choisir et argumenter les différents modes de financement à court terme.	Les concours liés au cycle d'approvisionnement et de fabrication : préfinancement, avance sur marchandises, crédit fournisseur, crédit de campagne Les concours liés au cycle de commercialisation : escompte, loi Dailly, affacturage, mobilisation des créances publiques

<b>Activités</b>	<b>Compétences (être capable de...)</b>	<b>Savoirs associés</b>
		<p>Les concours finançant globalement les besoins en fonds de roulement : crédit par caisse, crédit global d'exploitation</p> <p>Les cautions bancaires</p> <p>Les aides et concours de l'Union européenne</p> <p>Le financement de l'agriculture</p>
	Recenser les besoins de trésorerie à court terme.	Le plan de trésorerie
<i>Le montage d'un crédit d'exploitation</i>	Prendre en compte l'ensemble des besoins identifiés.	Les concours bancaires et leur faisabilité
	Présenter une offre répondant à la fois aux attentes d'un client professionnel et de la banque.	<p>La négociation sur les types de concours, les montants, les conditions et les garanties.</p> <p>Les différentes composantes des concours mis en place</p>
<i>L'élaboration d'un diagnostic et la mise en œuvre des techniques propres au financement des investissements</i>	Choisir et argumenter les différents modes de financement des investissements.	<p>Les concours à moyen et long termes : crédits classiques, crédit bail mobilier et immobilier, crédits renouvelables, crédits de restructuration, crédits auprès des établissements spécialisés, crédits spéciaux (à la création, à l'artisanat...)</p> <p>Les aides et concours de l'Union européenne</p>
	Analyser et justifier les besoins de financement à moyen et long terme.	<p>Les différents types d'investissements : matériels / immatériels, de renouvellement, de développement</p> <p>L'ensemble des besoins de l'entreprise</p> <p>Le plan de financement</p> <p>Les tableaux prévisionnels : bilan, compte de résultat, soldes intermédiaires de gestion, budgets</p>
<i>Le montage d'un crédit d'investissement</i>	Identifier l'ensemble des besoins.	Les besoins de financement à moyen et long terme et leur faisabilité
	Présenter une offre répondant à la fois aux attentes du professionnel et de la banque.	<p>La négociation sur les types de concours, leurs montants, leurs conditions, leurs garanties</p> <p>Les différentes composantes des concours mis en place</p>
<i>L'élaboration du diagnostic et l'utilisation des techniques de financement du commerce international</i>	Choisir et argumenter les différents modes de financement du commerce international.	<p>Les concours liés aux transactions internationales : avances en devises, crédits documentaires, mobilisation des créances nées sur l'étranger, crédits multi-devises</p> <p>Les autres concours accordés par des organismes spécialisés</p>
<b>Activités</b>	<b>Compétences (être capable de...)</b>	<b>Savoirs associés</b>

		<p>Les engagements par signature : cautions douanières, cautions fiscales</p> <p>Les besoins de financement liés aux échanges internationaux</p>
<b>VIII. L'ÉVALUATION ET LA MAÎTRISE DU RISQUE</b>		
<i>L'évaluation du risque</i>	Appréhender la notion de risque.	<p>Les différents types de risques : de contrepartie, d'immobilisation, de change et de taux</p> <p>Les facteurs internes de risques dont les stratégies managériales et commerciales</p> <p>Les facteurs externes : économiques, juridiques, sociaux et politiques</p>
	Mesurer le niveau du risque.	<p>Le degré de risque : structurel, conjoncturel</p> <p>Les moyens à mettre en œuvre dans une situation de risque</p> <p>La ou les problématique(s) définie(s) en relation avec le client</p>
<i>La gestion du risque</i>	Recenser les outils et méthodes nécessaires à la gestion du risque.	<p>Les outils de gestion du risque (les états d'anomalies et d'alerte, le fonctionnement du compte...)</p> <p>Les méthodes d'analyse du risque interne et externe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– exploitation du suivi quotidien</li> <li>– exploitation du suivi périodique</li> </ul>
	Déterminer les solutions envisageables et mettre en place les actions adéquates.	<p>Les contraintes juridiques dont soutien et rupture abusifs, immixtion dans la gestion</p> <p>Les différents types de positionnement du banquier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– rupture de relation (clôture, contentieux)</li> <li>– maintien de la relation (désengagement, division du risque, restructuration du passif, prise de garantie)</li> </ul>
	Analyser l'évolution du risque.	<p>Les facteurs d'amélioration et de détérioration du risque :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– impact des solutions déployées par le banquier ou le professionnel</li> <li>– impact des facteurs externes</li> </ul>

Activités	Compétences (être capable de...)	Savoirs associés
<b>IX. L'OPTIMISATION DE LA RENTABILITÉ DE LA RELATION</b>		
<i>L'analyse de la rentabilité de la relation</i>	Caractériser la notion de rentabilité.	La définition de la rentabilité et ses composantes
	Analyser la rentabilité de la relation avec un client.	Les facteurs de coût (sur-utilisation des moyens de paiement, dysfonctionnements...) Les facteurs de revenus (utilisation des services, dates de valeur, commissions, dépôt à vue...) Les outils d'analyse des flux, le bilan monétique...
	Accroître la rentabilité d'une relation client et d'un portefeuille de clients.	Les moyens de développer les services facturés : actions commerciales ciblées, actualisation des conditions, systématisation de la facturation. Les moyens de réduire les facteurs de coût L'analyse de la rentabilité d'un portefeuille : points forts, points faibles Les moyens d'action à mettre en place.
<b>X. LA GESTION ACTIVE D'UN PORTEFEUILLE DE PROFESSIONNELS</b>		
<i>L'analyse du fonds de commerce</i>	Cerner et exploiter les spécificités d'un fonds de commerce.	Le repérage des points forts et points faibles L'élaboration d'actions commerciales
<i>La prospection commerciale</i>	Recenser les outils propres à la prospection de la clientèle de professionnels. Mener une action de prospection. Évaluer une action de prospection.	L'exploitation des renseignements commerciaux L'entrée en relation avec un prospect Les moyens d'extension des relations commerciales du client professionnel
<i>La gestion du client professionnel à titre personnel</i>	Évaluer les besoins exprimés à titre personnel par un client professionnel.	Les interactions entre le statut de client à titre professionnel et de client à titre personnel

## Unités communes entre les deux options

Les titulaires de l'une des deux options du BTS Banque qui souhaitent se présenter à l'autre option, peuvent, à leur demande, être dispensés des unités communes à ces deux options : U1, U2, U31, U32, U4.

Les candidats ayant échoué au titre de l'une des deux options du BTS Banque peuvent reporter, en vue de l'autre option, les notes égales ou supérieures à 10/20 obtenues aux unités communes pendant la durée de validité du bénéfice.

## Unités communes entre spécialités de brevets de technicien supérieur

Les titulaires d'un brevet de technicien supérieur au titre de l'une des spécialités du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1 U2 et U3.1 du BTS Banque .

Les bénéficiaires de l'unité « Français » ou « Expression française », au titre de l'une des spécialités susmentionnées, qui souhaitent présenter le BTS Banque sont, à leur demande, pendant la durée de validité du bénéfice, dispensés de l'obtention de l'unité « Français » U1 du BTS Banque .

Les bénéficiaires de l'unité « Langue vivante étrangère » au titre de l'une des spécialités susmentionnées, qui souhaitent présenter le BTS Banque sont, à leur demande, pendant la durée de validité du bénéfice, dispensés de l'obtention de l'unité « Langue vivante étrangère » U2 du BTS Banque .

Les bénéficiaires de l'unité « Économie et droit » ou de l'unité « Économie générale et économie d'entreprise » ou de l'unité « Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière » ou de l'unité « Économie et droit appliqués au tourisme » au titre de l'une des spécialités susmentionnées, qui souhaitent présenter le BTS Banque sont, à leur demande, pendant la durée de validité du bénéfice, dispensés de l'obtention de l'unité « Économie générale et économie d'entreprise » U3.1 du BTS Banque .

## Dispenses d'unités au titre d'un autre diplôme

Les titulaires des diplômes universitaires de technologie du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1 U2 et U3.1 du BTS Banque.

### Diplômes donnant droit à dispense de certaines unités du BTS Banque<sup>1</sup>

Diplômes acquis	U1 Culture générale et expression	U2 Langue vivante étrangère	U31 Économie générale Économie d'entreprise
BTS Agricole tertiaire	Dispense*	Dispense	Dispense
DEUG/licence/maîtrise Sciences économiques	Dispense*	Dispense	Dispense
DEUG/licence Administration économique et sociale	Dispense*	Dispense	Dispense
DEUG/licence Gestion	Dispense*	Dispense	Dispense
DEUG/licence Économie gestion	Dispense*	Dispense	Dispense
DEUG/licence en Droit	Dispense*	Dispense	Dispense
DEUG/licence Langue étrangère appliquée	Dispense*	Dispense	
DEUST Banques, organismes financiers et de prévoyance	Dispense*		Dispense
Licence Management et gestion des entreprises	Dispense*	Dispense	Dispense
Licence Commercialisation de produits financiers	Dispense*	Dispense	Dispense
Licence professionnelle de Banque	Dispense*	Dispense	dispense

1. Annexe 1 de l'arrêté du 24 janvier 2006 (BO n° 8 du 23 février 2006. JO du 2 février 2006).

\* Arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions d'obtention de dispense d'unités au brevet de technicien supérieur.



## **ANNEXE II**

### **Stage en milieu professionnel**

# Stage en milieu professionnel

Arrêté du 18 juillet 2001. BOHS n° 6 du 27 septembre 2001. JO du 26 juillet 2001.

## Objectifs

Le candidat au brevet de technicien supérieur Banque doit accomplir un stage à temps plein dans un ou plusieurs établissements du secteur bancaire, notamment tels que définis dans le cadre du Code monétaire et financier à l'article L. 511-1 du titre 1<sup>er</sup> du livre 5, afin de compléter sa formation par l'expérience des pratiques professionnelles correspondant aux compétences décrites dans le référentiel.

Le stage permet également d'acquérir des qualités relationnelles, des attitudes, des comportements professionnels et de développer le sens des responsabilités par l'adaptation aux réalités et aux exigences de l'emploi.

Le stage doit placer les étudiants en situation d'exercer les activités décrites dans le référentiel de certification du domaine professionnel, dans l'option considérée. Le choix de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil doit satisfaire à cette exigence.

## Organisation

### Voie scolaire

Le stage est obligatoire. La durée du stage est de 12 semaines, réparties sur l'ensemble de la formation. Il se déroule pendant la période scolaire et peut être prolongé, à titre facultatif, de quatre semaines sur les vacances scolaires. En cas d'empêchement résultant de maladie ou de force majeure dûment constatée, une dérogation doit être sollicitée auprès des services académiques compétents. Le jury est informé de cette dérogation.

Pendant le stage en milieu professionnel, l'étudiant a obligatoirement le statut d'étudiant stagiaire et non de salarié. Pendant ces périodes de stage, l'étudiant reste sous la responsabilité des autorités académiques dont il relève (ou, le cas échéant, des services du conseiller culturel près l'ambassade de France du pays d'accueil, en cas de stage à l'étranger).

Le stage est organisé par périodes d'une ou plusieurs semaines, consécutives ou non. Une période de quatre semaines consécutives minimum est placée en première année de scolarité, de préférence en fin de second semestre. Les autres périodes de stages sont fixées sur l'initiative de l'établissement de formation sur l'ensemble de la formation. Les stages sont programmés aux mêmes dates pour tous les étudiants d'une même division. La prolongation éventuelle du stage sur les périodes de vacances scolaires n'est pas prise en considération pour le décompte des semaines de stage obligatoires, sauf dérogation accordée par les autorités académiques.

Les périodes de stages sont organisées en partenariat avec les milieux professionnels. Chaque période de stage fait l'objet d'une convention entre l'établissement de formation et l'entreprise ou l'organisation d'accueil. Cette convention est établie conformément à la réglementation en vigueur. À la fin de chaque période de stage, les responsables de l'organisation d'accueil remettent au stagiaire le certificat de stage attestant la présence de l'étudiant. Ces certificats seront exigés au moment de l'examen, en particulier au cours de l'épreuve E6.

La recherche des établissements d'accueil et la négociation du contenu du stage sont effectuées conjointement par l'étudiant et l'équipe pédagogique de l'établissement de formation. L'équipe pédagogique est responsable dans son ensemble de l'organisation des périodes de stages, de leur suivi et de leur exploitation pédagogique au cours de la formation. Les professeurs assurant les enseignements du domaine professionnel organisent des réunions associant les stagiaires et les professionnels des organisations d'accueil afin de coordonner leur action et de réaliser les mises au point et le suivi nécessaires.

## **Voie de l'apprentissage**

Les apprentis sont placés en entreprise sous contrat de travail.

La photocopie de ce contrat ou une attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti est exigée à l'examen à la place des certificats de stage.

## **Voie de la formation continue**

### ***Candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion***

La durée du stage est de 12 semaines. Elle s'ajoute à la durée de la formation dispensée dans le centre de formation continue en application de l'article 11 du décret n° 95-66 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur.

L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'entreprise d'accueil.

Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus.

### ***Candidats en situation de perfectionnement***

Les certificats de stage peuvent être remplacés par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans des établissements du secteur bancaire si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel dans le domaine des techniques bancaires et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus en qualité de salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

### ***Candidats de la formation à distance***

Les candidats relèvent selon leur statut – scolaire, apprenti, formation continue – de l'un des cas précédents.

### ***Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle***

Le certificat de stage peut être remplacé par un ou plusieurs certificats de travail justifiant la nature et la durée de l'emploi occupé.

## **Aménagement de la durée du stage**

La durée normale du stage est de 12 semaines.

Cette durée peut être réduite soit pour raison de force majeure dûment constatée, soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement, à une durée minimum de 8 semaines. Toutefois, les candidats qui produisent une dispense de l'unité 6 (notamment au titre de la validation des acquis professionnels), ne sont pas tenus d'effectuer le stage.

Pour les candidats admis à suivre une formation en un an ou admis directement en deuxième année de formation au brevet de technicien supérieur, notamment après un premier cycle universitaire ou une formation professionnelle de niveau 3 (DUT, BTS) ou une classe préparatoire de type enseignement commercial technologique ou après une année de formation en classe préparatoire au DPECF, la durée de stage peut être réduite à huit semaines, à placer selon un calendrier laissé à l'initiative de l'établissement scolaire.

## Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen

Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen, peuvent, s'ils le jugent nécessaire, au vu des éléments de note et du regard porté par le jury sur l'épreuve E6, effectuer un nouveau stage en milieu professionnel.

Toutefois, les candidats qui se présentent une nouvelle fois en qualité de doublants dans un établissement scolaire sont, en ce qui les concerne, tenus d'effectuer à nouveau les périodes de stages organisées par l'établissement, même lorsqu'ils ont renoncé à subir l'épreuve E6.

Les autres candidats qui ne peuvent ou ne souhaitent pas conserver la note obtenue à l'épreuve E6 recommencent, s'ils le désirent, une ou plusieurs périodes de stages dont la durée globale sera comprise entre deux et six semaines.

Les candidats doublants ayant le statut d'apprenti, peuvent présenter à la session suivant celle au cours de laquelle ils n'ont pas été déclarés admis :

- soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé pendant un an ;
- soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur (en application des dispositions de l'article L. 117-9 du Code du travail).

# ANNEXE III

## Horaires

# Grille horaire

Arrêté du 18 juillet 2001. BOHS n° 6 du 27 septembre 2001. JO du 26 juillet 2001.

	Première année			Deuxième année		
	Horaire hebdomadaire		Horaire global annuel	Horaire hebdomadaire		Horaire global annuel
	Global	a + (b)		Global	a + (b)	
Culture générale et expression	3 h	2 + (1) h	84 h	3 h	2 + (1) h	84 h
Langue vivante étrangère	2 h	1 + (1) h	56 h	2 h	1 + (1) h	56 h
Économie générale	2 h	2 h	56 h	2 h	2 h	56 h
Économie d'entreprise	2 h	2 h	56 h	2 h	2 h	56 h
Économie monétaire et bancaire – Droit général et bancaire	5 h	3 + (2) h	140 h	5 h	3 + (2) h	140 h
Gestion de la clientèle et communication professionnelle	4 h	2 + (2) h	112 h	4 h	2 + (2) h	112 h
Techniques bancaires	7 h	5 + (2) h	196 h	7 h	5 + (2) h	196 h
Actions bancaires appliquées	5 h	1 + (4) h	140 h	5 h	1 + (4) h	140 h
Aide à la vie professionnelle	1 h	1 h	28 h	1 h	1 h	28 h
<b>Total</b>	<b>31 h</b>	<b>19 + (12) h</b>	<b>868 h</b>	<b>31 h</b>	<b>19 + (12) h</b>	<b>868 h</b>
Accès en autonomie au laboratoire informatique et de communication <sup>1</sup>	3 h	3 h	84 h	3 h	3 h	84 h
Enseignement facultatif – langue vivante <sup>2</sup>	2 h	2 h	56 h	2 h	2 h	56 h

Répartition a + (b) a : horaire en classe entière  
(b) : horaire en classe dédoublée quand l'effectif le justifie. Cet horaire correspond soit à des travaux pratiques, soit à des travaux dirigés soit enfin à des activités professionnelles de synthèse.

1. Pendant cet horaire, l'accès des étudiants aux laboratoires informatiques de l'établissement s'effectue en libre service. Il permet aux étudiants de disposer des ressources documentaires, pédagogiques et technologiques prévues par l'équipe pédagogique.

Cet horaire doit être prévu à l'emploi du temps hebdomadaire des étudiants dans le cadre du planning d'utilisation des laboratoires informatiques et des laboratoires de communication.

#### Remarques :

1 – Une modulation de l'horaire sur l'année peut être mise en place à l'initiative de l'équipe pédagogique sur la base d'un projet commun afin de permettre des pratiques pédagogiques adaptées.

2 – Pour les élèves non issus de STT, l'horaire d'enseignement en 1<sup>re</sup> année sera accru de trois heures hebdomadaires. Cet horaire sera consacré aux enseignements économiques et juridiques de base, aux outils bureautiques, aux techniques commerciales, comptables et administratives. Une utilisation flexible de cet horaire pourra être prévue sur l'année.

3 – Les actions bancaires appliquées seront dispensées principalement par le professeur chargé de l'enseignement des techniques bancaires (heure classe entière) et, pour la moitié des travaux dirigés.

Le complément des travaux dirigés sera assuré :

- en première année, par le professeur chargé de l'économie monétaire et bancaire – droit général et bancaire ;
- en deuxième année, par le professeur chargé de la gestion de la clientèle et communication professionnelle.

# ANNEXE IV

## Règlement d'examen

# Règlement d'examen

Arrêté du 18 juillet 2001. BOHS n° 6 du 27 septembre 2001. JO du 26 juillet 2001.

Intitulés et coefficients des épreuves et unités			Voie scolaire, apprentissage, formation professionnelle continue dans les établissements publics et privés, enseignement à distance et candidats justifiant de 3 ans de pratique professionnelle		Formation professionnelle continue dans des établissements publics habilités
Épreuves	Unités	Coef.	Forme ponctuelle	Durée	Évaluation en cours de formation
E1 – culture générale et expression	U1	3	Écrit	4 h	4 situations d'évaluation
E2 – langue vivante étrangère*	U2	1 1	Écrit Oral	2 h 0 h 20 <sup>1</sup>	4 situations d'évaluation
E3 – économie et droit	U3				
<i>Sous-épreuve</i> – économie générale et économie d'entreprise	U31	2	Écrit	3 h	3 situations d'évaluation
<i>Sous-épreuve</i> – économie monétaire et bancaire – droit général et bancaire	U32	3	Écrit	4 h	3 situations d'évaluation
E4 – gestion de la clientèle et communication professionnelle	U4	1,5 1,5	Pratique et oral Écrit	0 h 30 <sup>2</sup> 2 h	2 situations d'évaluation 1 situation d'évaluation
E5 – techniques bancaires • du marché des particuliers <b>ou</b> • du marché des professionnels	U5 U5.A U5.B	6	Écrit	5 h	Épreuve écrite ponctuelle
E6 – conduite et présentation d'activités professionnelles	U6	3	Oral	0 h 40	1 situation d'évaluation
EF1 – langue vivante étrangère 2 <sup>3</sup>	UF	1	Oral	0 h 20 <sup>1</sup>	Ponctuelle orale

\* Les langues vivantes autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien et portugais.

La description des différentes situations d'évaluation du contrôle en cours de formation figure dans l'annexe V.

1. Non compris le temps de préparation de 20 minutes.

2. Non compris le temps de préparation de 30 minutes.

3. La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Les langues vivantes autorisées pour cette épreuve sont fixées par la note de service n° 92-340 du 14 avril 1994.

# **ANNEXE V**

(modifiée par l'arrêté du 17 janvier 2005)

## **Définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation**

# Définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation

## E1/U1 – culture générale et expression

Coefficient 3

Arrêté du 17 janvier 2005. BO n° 7 du 17 février 2005. JO du 28 janvier 2005.

### Objectifs

L'objectif visé est de certifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité dans la vie courante et dans la vie professionnelle.

L'évaluation sert donc à vérifier les capacités du candidat à :

- tirer parti des documents lus dans l'année et de la réflexion menée en cours ;
- rendre compte d'une culture acquise en cours de formation ;
- apprécier un message ou une situation ;
- communiquer par écrit ou oralement ;
- appréhender un message ;
- réaliser un message.

### Formes de l'évaluation

#### **Épreuve ponctuelle écrite** (durée : 4 h)

On propose trois à quatre documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) choisis en référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.

#### **Première partie : synthèse** (notée sur 40)

Le candidat rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis.

#### **Deuxième partie : écriture personnelle** (notée sur 20)

Le candidat répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés.

La question posée invite à confronter les documents proposés en synthèse et les études de documents menée dans l'année en cours de « culture générale et expression ».

La note globale est ramenée à une note sur 20 points.

### **Contrôle en cours de formation**

L'unité de français est constituée de trois situations d'évaluation de poids identiques :

- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat à appréhender et à réaliser un message écrit ;
- une situation relative à la capacité du candidat à communiquer oralement évaluée lors de la soutenance du rapport de stage.

#### **Première situation d'évaluation : appréhender et réaliser un message écrit**

(durée indicative : 2 heures)

##### *Objectif général*

Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

##### *Compétences à évaluer*

- Respecter les contraintes de la langue écrite ;

- synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message).

#### *Exemple de situation*

Réalisation d'une synthèse de documents à partir de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) dont chacun est daté et situé dans son contexte. Ces documents font référence au deuxième thème du programme de la deuxième année de STS.

### **Deuxième situation d'évaluation : appréhender et réaliser un message écrit**

(durée indicative : 2 heures)

#### *Objectif général*

Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

#### *Compétences à évaluer*

- Respecter les contraintes de la langue écrite ;
- répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

#### *Exemple de situation*

À partir d'un dossier donné à lire dans les jours qui précèdent la situation d'évaluation et composé de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.), reliés par une problématique explicite en référence à un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS, et dont chaque document est daté et situé dans son contexte, rédaction d'une réponse argumentée à une question portant sur la problématique du dossier.

### **Troisième situation d'évaluation : communiquer oralement**

#### *Objectif général*

Évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

#### *Compétences à évaluer*

- S'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs) ;
- organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l'argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses ...).

#### *Exemple de situation :*

La capacité du candidat à communiquer oralement est évaluée au moment de la soutenance du rapport de stage.

Chaque situation est notée sur 20 points. La note globale est ramenée à une note sur 20.

## **E2/U2 – langue vivante étrangère**

Coefficient : 2

### **Objectifs**

L'objectif visé est de certifier l'aptitude du candidat à :

- la compréhension de la langue vivante étrangère écrite. Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes et/ou des documents de nature diverse en langue étrangère choisie, à caractère professionnel, en évitant toute spécialisation ou difficultés techniques excessives ;
- la compréhension de la langue vivante étrangère orale. Il n'est pas exclu que l'un des documents soit un enregistrement proposé à l'écoute collective ;

- l’expression écrite dans la langue vivante étrangère choisie. Il s’agit de vérifier la capacité du candidat à s’exprimer par écrit dans la langue vivante étrangère choisie, de manière intelligible, à un niveau acceptable de correction.
- l’expression orale dans la langue vivante étrangère choisie. Il s’agit de vérifier la capacité du candidat à participer utilement à un dialogue dans la langue vivante étrangère choisie conduit dans une perspective professionnelle.

## **Mode d’évaluation**

**L’usage d’un dictionnaire bilingue est autorisé dans le cadre des évaluations écrites.**

### **Forme ponctuelle**

**Écrit** (durée : 2 heures, coefficient : 1)

L’épreuve comporte un ou plusieurs exercices choisis parmi ceux énumérés ci-après :

- traduction, interprétation, résumé, compte-rendu, présentation, en français, de tout ou partie de l’information contenue dans les textes et/ou documents en langue étrangère ;
- réponses simples et brèves, dans la langue étrangère, à des questions ayant trait au domaine professionnel : résumés ; comptes rendus ; présentations simples et brèves, dans la langue étrangère, de l’information contenue dans un texte ou document à caractère professionnel, rédigé dans la langue étrangère ou en français.

**Oral** (durée : 20’ précédée de 20’ de préparation, coefficient : 1)

L’entretien prend appui sur des documents professionnels et permet d’apprécier l’aptitude du candidat :

- à dialoguer dans une perspective professionnelle ;
- à exploiter des sources d’information professionnelle dans la langue considérée ;
- à analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré.

### **Contrôle en cours de formation**

L’unité de langue vivante étrangère est constituée de quatre situations d’évaluation, de poids identique, correspondant aux quatre capacités :

- compréhension écrite ;
- compréhension orale ;
- expression écrite ;
- expression orale.

#### **Première situation d’évaluation : compréhension écrite**

Évaluer à partir d’un ou de deux supports liés à la pratique de la profession de la compréhension de la langue étrangère par le biais de : résumés, comptes rendus, réponses à des questions factuelles, rédigés en français ou en langue vivante étrangère, traductions...

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- repérage, identification, mise en relation des éléments identifiés, hiérarchisation des informations, inférence.
- exactitude dans les rapports des faits, pertinence et intelligibilité.

#### **Deuxième situation d’évaluation : compréhension orale**

Évaluer à partir d’un support audio-oral l’aptitude à comprendre le message auditif exprimé en langue vivante étrangère par le biais de :

- questions factuelles simples ;
- questions à choix multiples ;
- reproductions des éléments essentiels d’information issus du document ;
- résumés rédigés en langue vivante étrangère ou en français.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- anticipation ;

- repérage, identification des éléments prévisibles ;
- sélection, organisation, hiérarchisation des informations ;
- inférence.

### **Troisième situation d'évaluation : compréhension écrite**

Évaluer la capacité à s'exprimer par écrit en langue vivante étrangère au moyen de :

- la production de prises de notes,
  - la rédaction de résumés de support proposé,
  - la rédaction de comptes rendus de support proposé,
  - la rédaction de messages,
- liés à l'exercice de la profession.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- mémorisation ;
- mobilisation des acquis ;
- aptitude à la reformulation ;
- aptitude à combiner les éléments linguistiques acquis en énoncés pertinents et intelligibles ;
- utilisation correcte et précise des éléments linguistiques contenus dans le programme de consolidation de seconde :
  - éléments fondamentaux : déterminants, temps, formes auxiliaires, modalités, connecteurs, compléments adverbiaux...
  - éléments lexicaux : pratique des termes tirés des documents à caractère professionnels utilisés ;
- construction de phrases simples, composées et complexes.

### **Quatrième situation d'évaluation : expression orale**

Évaluer la capacité à s'exprimer oralement en langue vivante étrangère de façon pertinente et intelligible. Le support proposé permettra d'évaluer l'aptitude à dialoguer en langue vivante étrangère dans une situation liée au domaine professionnel au moyen de phrases simples, composées et complexes.

Le candidat devra faire preuve des compétences suivantes :

- mobilisation des acquis ;
- aptitude à la reformulation juste et précise ;
- aptitude à combiner des éléments acquis en cours de formation en énoncés pertinents et intelligibles ;
- maîtrise lexicale et grammaticale (*voir* programme de consolidation de la seconde).

## **E3/U3.1, U3.2 – économie et droit**

(U3.1, coefficient : 2 ; U3.2, coefficient : 3)

### **E3.1/U3.1 – économie générale et économie d'entreprise**

Coefficient : 2

#### **Objectifs**

L'objectif visé est d'évaluer les compétences économiques exprimées au sein du référentiel dans leurs composants méthodologiques et notionnels.

On veut apprécier l'aptitude du candidat à :

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

## Contenu

L'unité U3.1 d'économie est validée par le contrôle de l'acquisition des savoirs et des compétences figurant dans le programme d'économie générale et d'économie d'entreprise des sections de techniciens supérieurs du secteur tertiaire (arrêté du 26 juillet 1995 modifié).

## Critères d'évaluation

Les deux disciplines évaluées ont un poids sensiblement égal.

Il est tenu compte :

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

## Mode d'évaluation

**Forme ponctuelle : épreuve écrite** (durée : 3 heures, coefficient : 2 )

L'épreuve comporte deux parties indépendantes :

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

## Contrôle en cours de formation

Trois situations d'évaluation sont réparties sur le temps de formation et complémentaires les unes des autres en termes de compétences évaluées et de connaissances associées dans leurs composantes méthodologiques et notionnelles.

Les deux domaines d'enseignement devront au total avoir été évalués. Les compétences méthodologiques et l'aptitude à la construction structurée devront avoir fait l'objet d'une évaluation spécifique.

Chaque évaluation prend la forme d'une prestation écrite (d'une durée minimum de deux heures chacune).

Les situations proposées et les grilles d'évaluation utilisées seront mises à la disposition du jury.

## E3.2/U3.2 – économie monétaire et bancaire – droit général et bancaire

Coefficient : 3

## Objectifs

Cette épreuve vise à évaluer les capacités requises par le référentiel de l'unité 3.2. Elle doit mettre en évidence :

- les connaissances acquises ;
- l'utilisation d'un vocabulaire économique et juridique approprié ;
- les capacités d'abstraction et de synthèse ;
- la logique et l'esprit critique du candidat.

## Contenus

L'unité d'économie monétaire et bancaire - droit général et bancaire valide l'acquisition des savoirs et des compétences figurant au référentiel.

## **Critères d'évaluation**

L'épreuve est conçue de telle sorte que le candidat puisse faire largement état :

- de ses connaissances économiques et juridiques dans les domaines concernés ;
- de ses qualités d'analyse et de synthèse dans le domaine juridique et économique.

Sont notamment appréciées :

- la maîtrise du vocabulaire,
- la pertinence de l'analyse,
- la rigueur des démarches,
- l'exactitude des connaissances,
- la logique des raisonnements.

## **Forme de l'épreuve**

**Forme ponctuelle : épreuve écrite** (durée : 4 heures)

Il est demandé au candidat d'analyser un ou plusieurs problèmes relatifs aux disciplines du droit général, du droit bancaire et de l'économie monétaire et bancaire.

Cette analyse peut être menée avec ou sans documents fournis.

L'épreuve portera sur :

- une décision jurisprudentielle où il doit révéler son aptitude à qualifier les faits, à déterminer la qualité juridique des parties en présence, à préciser leurs objectifs et leur argumentation, à identifier les différents stades de la procédure suivie, à identifier et à formuler le ou les problèmes juridiques abordés, à retracer les étapes du raisonnement des magistrats aboutissant à la solution et à situer la décision par rapport à un contexte donné ;
- et/ou plusieurs documents se rapportant à un même thème. Le candidat doit notamment pouvoir identifier le thème proposé et identifier le(s) problème(s) juridique(s) et/ou économique(s) posé(s) et mettre en évidence les points communs, les divergences, les évolutions, les enjeux économiques, juridiques et sociaux ;
- et/ou une résolution de cas pratique ;
- et/ou un thème économique et/ou juridique conduisant à l'élaboration d'un développement structuré.

## **Contrôle en cours de formation**

Trois situations d'évaluation sont réparties sur le temps de formation et complémentaires les une des autres en termes de compétences évaluées et de connaissances associées dans leurs composantes méthodologiques et notionnelles. Chacune sera réalisée sous forme d'une prestation écrite d'une durée minimum de deux heures.

Les deux domaines, économie monétaire et bancaire et droit général et bancaire, devront au total avoir été évalués. Les quatre modalités prévues pour l'épreuve ponctuelle devront avoir fait l'objet d'une évaluation spécifique.

Les situations proposées et les grilles d'évaluation seront communiquées au jury.

## E4/U4 – gestion de la clientèle et communication professionnelle

(Coefficient : 3)

### Objectif

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à :

- mobiliser ses connaissances afin d'analyser une situation commerciale professionnelle réelle qui lui est proposée sur un portefeuille clients ;
- en déduire les actions commerciales à entreprendre ;
- analyser et préparer une situation concrète de vente à un client ou un prospect ;
- conduire une négociation en face à face ;
- analyser de façon critique une négociation ;
- communiquer en situation professionnelle.

### Contenus

L'épreuve vise à évaluer les points suivants de l'unité « Gestion de la clientèle et communication professionnelle » :

- veille et recherche d'informations sur l'environnement du métier ;
- analyse du fonds de commerce ;
- analyse, gestion et développement du portefeuille client ;
- mise en œuvre des opérations commerciales ;
- gestion de la relation client ;
- analyse de l'activité et des résultats.

### Critères d'évaluation

L'évaluation permet particulièrement d'évaluer :

- la pertinence de l'analyse de la situation commerciale ;
- la capacité à concevoir un plan d'actions commerciales cohérent ;
- l'aptitude à préparer un entretien de vente et une négociation (se fixer des objectifs, définir une stratégie, prévoir les moyens à mettre en œuvre) ;
- la maîtrise technique des étapes de l'entretien de vente et de la négociation ;
- la pertinence des solutions proposées ;
- la maîtrise du vocabulaire technique ;
- l'aptitude à communiquer.

### Forme de l'épreuve

#### **Forme ponctuelle**

L'épreuve, sous forme ponctuelle, se déroule en deux parties.

**Épreuve pratique et orale** (durée : trente minutes, précédée d'une préparation de trente minutes, coefficient : 1,5)

Le support de l'épreuve est une situation professionnelle concrète proposée par le jury au candidat. Cette situation fait référence explicitement, selon l'option du diplôme choisie par le candidat, soit au marché des particuliers, soit au marché des professionnels.

Le candidat dispose d'un temps de préparation de 30 minutes. Il peut, dans la stratégie de communication qu'il retient, utiliser les auxiliaires visuels qu'il estime nécessaires.

L'épreuve se déroule conformément aux instructions de la circulaire d'organisation du diplôme. Elle est conduite par une commission d'interrogation comprenant deux personnes : un professeur dispensant l'enseignement professionnel « Gestion de la clientèle et communication professionnelle » (ou à défaut un professeur d'économie et gestion) et obligatoirement un professionnel du secteur bancaire.

Cette épreuve évaluera la partie « gestion de la relation client » du référentiel de compétences (excepté la « communication écrite », évaluée dans l'épreuve écrite).

#### **Épreuve écrite** (durée : deux heures, coefficient : 1,5)

Cette épreuve évaluera l'ensemble des compétences figurant au référentiel, hormis celles évaluées par l'épreuve pratique et orale.

L'épreuve prendra la forme d'une étude de cas. À partir de documents, en nombre limité, se rapportant à l'une ou plusieurs des activités caractéristiques de l'unité : veille et recherche d'informations sur l'environnement du métier ; analyse du fonds de commerce ; analyse, gestion et développement du portefeuille clients ; élaboration et mise en œuvre de plans d'action commerciale ; analyse de l'activité et des résultats.

**Contrôle en cours de formation** (candidats issus de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités).

L'évaluation des acquis s'effectue sur la base d'un contrôle en cours de formation à l'occasion d'au moins trois situations d'évaluation :

- **une situation d'évaluation orale**, dont l'objet sera d'évaluer les compétences telles que définies pour l'épreuve pratique et orale dans sa forme ponctuelle,
- **deux situations d'évaluations écrites**, complémentaires l'une de l'autre, réparties sur le temps de formation et se rapportant aux compétences telles que définies pour l'épreuve écrite dans sa forme ponctuelle.

## **E5/U5.A, U5.B – techniques bancaires**

Coefficient : 6

Les candidats se présentent, selon l'option choisie du BTS :

- soit à l'épreuve 5.A – techniques bancaires du marché des particuliers,
- soit à l'épreuve 5.B – techniques bancaires du marché des professionnels.

### **E5.A/U5.A – techniques bancaires du marché des particuliers**

Coefficient : 6

#### **Objectifs**

Cette épreuve vise à évaluer les capacités globales requises par le référentiel « Techniques bancaires du marché des particuliers » en se situant dans un environnement professionnel.

Elle apprécie l'aptitude du candidat à :

- analyser une situation professionnelle ;
- rechercher des solutions aux problèmes posés ou détectés ;
- argumenter les solutions proposées et/ou les actions à réaliser ;
- justifier sa position, ses choix, etc.

## Contenus

L'épreuve « Techniques bancaires du marché des particuliers » valide l'acquisition des connaissances et des compétences figurant au référentiel de certification dans l'unité « Techniques bancaires du marché des particuliers ».

## Critères d'évaluation

En plus des compétences spécifiques à l'unité citée précédemment, l'épreuve peut également solliciter des connaissances et des compétences liées à :

- l'unité « économie monétaire et bancaire – droit général et bancaire » ;
- l'unité « gestion de la clientèle et communication professionnelle » ;
- la finalité de l'épreuve n'étant cependant pas de mener une analyse juridique, économique ou commerciale.

Au-delà du strict contrôle des connaissances, cette épreuve doit mettre en évidence les qualités d'analyse et de synthèse du candidat.

Sont notamment appréciés :

- la maîtrise du vocabulaire ;
- la qualité des analyses et des synthèses ;
- le réalisme et la cohérence des raisonnements ;
- la pertinence des solutions proposées assorties des modalités pratiques de mise en œuvre.

## Forme de l'épreuve

L'épreuve se présente sous une **forme ponctuelle**. Il s'agit d'un **épreuve écrite** d'une durée de 5 heures, coefficient 6.

À partir de documents en nombre limité, cette épreuve prend la forme d'un cas pratique se rapportant à une situation bancaire relevant d'activités professionnelles sur le marché des particuliers telles qu'ouvertures et gestions de comptes, octroi/vente et gestion des moyens de paiement et des services liés aux comptes, vente de produits de placements, de financement, d'assurance, adaptation de l'offre à la situation du client et aux objectifs bancaires, analyse et gestion des risques bancaires, analyse et gestion d'un portefeuille de clients particuliers intégrant l'environnement juridique et fiscal du client, etc.

## E5.B/U5.B – techniques bancaires du marché des professionnels

Coefficient : 6

## Objectifs

Cette épreuve vise à évaluer les capacités globales requises par le référentiel « Techniques bancaires du marché des professionnels » en se situant dans un environnement professionnel.

Elle apprécie l'aptitude du candidat à :

- analyser une situation professionnelle ;
- rechercher des solutions aux problèmes posés ou détectés ;
- argumenter les solutions proposées et/ou les actions à réaliser ;
- justifier sa position, ses choix, etc.

## Contenus

L'épreuve « Techniques bancaires du marché des professionnels » valide l'acquisition des connaissances et des compétences figurant au référentiel de certification dans l'unité « Techniques bancaires du marché des professionnels ».

## Critères d'évaluation

En plus des compétences spécifiques à l'unité citée précédemment, l'épreuve peut également solliciter des connaissances et des compétences liées à :

- l'unité « Économie monétaire et bancaire - droit général et bancaire » ;
- l'unité « Gestion de la clientèle et communication professionnelle » ;

la finalité de l'épreuve n'étant cependant pas de mener une analyse juridique, économique ou commerciale.

Au-delà du strict contrôle des connaissances, cette épreuve doit mettre en évidence les qualités d'analyse et de synthèse du candidat.

Sont notamment appréciés :

- la maîtrise du vocabulaire ;
- la qualité des analyses et des synthèses ;
- le réalisme et la cohérence des raisonnements ;
- la pertinence des solutions proposées assorties des modalités pratiques de mise en œuvre.

## Forme de l'épreuve

L'épreuve se présente sous une **forme ponctuelle**. Il s'agit d'un **épreuve écrite**, d'une durée de 5 heures, coefficient 6.

À partir de documents en nombre limité, cette épreuve prend la forme d'un cas pratique se rapportant à une situation bancaire relevant d'activités professionnelles sur le marché des professionnels telles qu'analyse de la situation du client, ouvertures et gestions de comptes, octroi/vente et gestion des moyens de paiement et des services liés aux comptes, vente de produits de placements, de financement, d'assurance, adaptation-argumentation de l'offre à la situation du client et aux objectifs bancaires, analyse et gestion des risques bancaires en intégrant l'environnement juridique et fiscal du client professionnel, etc.

## E6/U6 – conduite et présentation d'activités professionnelles

Coefficient : 3

### Objectifs

L'épreuve de conduite et présentation d'activités professionnelles vise à évaluer la capacité du candidat à :

- mener des missions et des analyses à caractère professionnel dans le secteur bancaire ;
- mobiliser les connaissances et les compétences décrites dans le référentiel de certification dans un contexte professionnel ;
- s'adapter et à réagir positivement à des situations professionnelles réelles ou susceptibles d'être vécues en milieu professionnel bancaire.

Elle apprécie l'aptitude du candidat à :

- démontrer son implication dans des activités relevant du secteur bancaire ;
- mettre en lumière son expérience professionnelle et ses motivations ;
- faire preuve de ses qualités de communication orale.

### Contenus

L'unité U6 « Conduite et présentation d'activités professionnelles » valide l'acquisition des savoirs et savoir-faire figurant principalement dans l'unité « Techniques bancaires » (spécifique à l'option choisie par le candidat), « Économie monétaire et bancaire – Droit général et bancaire », « Gestion de la clientèle et communication professionnelle ».

## Critères d'évaluation

L'épreuve est conçue de telle sorte que le candidat puisse faire preuve de ses qualités de technicité, d'analyse des situations professionnelles, d'adaptabilité et de réactivité, de communication, dans le domaine bancaire à partir de son expérience professionnelle effective.

Afin de conserver à cette épreuve ses caractères essentiels – professionnels et synthétiques – la commission d'évaluation s'attachera à ce que l'ensemble de l'activité du candidat ait été conduit dans un contexte professionnel.

Au cours de cette épreuve, la commission d'évaluation apprécie les qualités personnelles et professionnelles du candidat et, en particulier, les points suivants :

- son esprit de synthèse ;
- son aptitude à se situer et à situer son action ;
- sa rigueur en matière d'organisation et de méthode ;
- ses capacités d'écoute et de communication ;
- sa capacité de réaction et d'adaptation face à une situation professionnelle ;
- ses capacités d'analyse et de réflexion ;
- ses capacités d'argumentation et de persuasion.

## Forme de l'épreuve

**Forme ponctuelle : épreuve orale** (durée : 40 minutes, coefficient : 3)

– Pour les candidats de la voie scolaire, l'épreuve prend appui sur un **tableau récapitulatif des activités professionnelles** conduites à l'occasion des actions bancaires appliquées et des stages en entreprise durant l'ensemble de la formation. Ce tableau est mis à la disposition de la commission d'interrogation au moment de l'épreuve. Les certificats de stage sont annexés au tableau.

– Pour les candidats qui suivent la formation en apprentissage, l'épreuve prend appui sur un **dossier d'activités professionnelles**. Ce document de cinq pages maximum, sans annexe, élaboré par le candidat de façon individuelle, décrit les activités professionnelles caractéristiques du diplôme, dans l'option suivie par le candidat, conduites à l'occasion des périodes de formation en entreprise. Ce document est transmis aux autorités académiques à une date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen, il est accompagné de la photocopie du contrat d'apprentissage ou de l'attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti.

– Pour les candidats relevant de la formation continue, l'épreuve prend appui sur un **dossier d'étude professionnelle**, qui analyse une ou plusieurs situations professionnelles caractéristiques de l'activité bancaire correspondant à l'option du diplôme, choisie par le candidat au moment de son inscription à l'examen.

Il s'agit d'une étude personnelle menée par le candidat, sur un thème ayant fait l'objet d'un agrément par les autorités académiques compétentes. Ce document, de cinq pages maximum, ne comporte pas d'annexe. La date de remise des sujets de thème d'étude professionnelle ainsi que celle relative à la transmission des dossiers d'étude professionnelle aux autorités académiques sont fixées par la circulaire d'organisation de l'examen.

Le dossier inclut les certificats de travail attestant que l'intéressé a été employé dans un ou plusieurs établissements du secteur bancaire, en qualité de salarié à plein temps pendant six mois.

**Organisation de l'épreuve :** l'épreuve se déroule en deux phases.

La *première phase*, d'une durée de 20 minutes maximum, permet au candidat d'exposer à la commission d'interrogation, de manière synthétique, l'ensemble de son activité professionnelle en entreprise, puis d'approfondir la présentation d'un travail, d'une activité ou d'une étude à caractère bancaire, caractéristique du diplôme dans l'option choisie par le candidat lors de son inscription à l'examen.

Pendant cet exposé, le candidat peut présenter à la commission, tout document qu'il juge utile pour étayer ou illustrer ses propos. Sauf cas de nécessité impérieuse, la candidat n'est pas interrompu par la commission pendant cet exposé.

Aucun document ou support, autre que le tableau ou dossier du candidat, ne pourra être conservé par la commission à l'issue de l'épreuve.

La *seconde phase*, d'une durée de 20 minutes, maximum, permet à la commission d'interrogation de s'entretenir avec le candidat sur les points de l'exposé ayant retenu son attention. À cette occasion, le questionnement de la commission peut également porter sur des points de connaissances ou sur la vérification de compétences qu'elle estime indispensables à l'exercice de la profession.

**Composition de la commission d'évaluation :** l'épreuve se déroule conformément aux instructions de la circulaire d'organisation du diplôme. Elle est conduite par une commission d'interrogation comprenant deux personnes : un professeur dispensant l'enseignement professionnel « Techniques bancaires » dans l'option choisie par le candidat (ou à défaut un professeur d'économie et gestion) et obligatoirement un professionnel du secteur bancaire, ayant une réelle expérience des techniques bancaires correspondant à l'option choisie par le candidat.

### **Contrôle en cours de formation**

Une seule évaluation, identique à la forme ponctuelle.

Les évaluateurs seront le formateur et, dans toute la mesure du possible, un professionnel de la banque, n'ayant pas été le tuteur ou le maître de stage du candidat.

À l'issue de l'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique de l'établissement adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat (un modèle de cette fiche sera proposé dans la circulaire d'organisation de l'examen).

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 considérées et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

## **Épreuve facultative EF1/UF1 – langue vivante étrangère II**

Il s'agit d'une **épreuve orale** (durée : 20 minutes + 20 minutes de préparation), de même nature que pour la langue vivante étrangère I, les exigences étant moindres. L'entretien prend appui sur des documents professionnels et permet d'apprécier l'aptitude du candidat à :

- dialoguer dans une perspective professionnelle
- exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée
- analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré.

La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.

**MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE**

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**

**BANQUE**

## **SOMMAIRE**

### **ANNEXE I :**

<i>RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES</i> .....	3
<i>RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION</i> .....	7
<i>DESCRIPTION DES UNITES CONSTITUTIVES DU DIPLOME</i> .....	10

### **ANNEXE II :**

<i>STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL</i> .....	38
--	----

### **ANNEXE III :**

<i>HORAIRES</i> .....	40
-----------------------	----

### **ANNEXE IV :**

<i>REGLEMENT D'EXAMEN</i> .....	42
---------------------------------	----

### **ANNEXE V :**

<i>DEFINITION DES EPREUVES PONCTUELLES ET DES SITUATIONS D'EVALUATION EN COURS DE FORMATION</i> .....	44
---	----

# ANNEXE I

## RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

### I – APPELLATION

Brevet de technicien supérieur « Banque »

**2 options : « marché des particuliers » ; « marché des professionnels »**

### II – CHAMP D'ACTIVITÉ

#### 2.1 – Définition

Le titulaire du diplôme est appelé à exercer, selon l'option considérée, soit sur le marché des particuliers, soit sur le marché des professionnels.

Il est collaborateur d'un établissement du secteur bancaire, notamment tel que défini dans le cadre du Code monétaire et financier à l'article L. 511-1 du titre 1er du livre 5.

Les établissements concernés sont soit organisés nationalement, soit constitués d'entités régionales fédérées à l'intérieur d'un groupe.

Il exerce son activité en relation avec les clients dont la gestion lui est confiée.

Il agit dans des contextes de travail variés et évolutifs, dépendant à la fois de la taille et des choix organisationnels de son entreprise. Son action s'inscrit dans le respect des obligations générales réglementant l'activité des établissements du secteur bancaire et des procédures propres à son établissement.

#### 2.2 – Contexte professionnel

##### 2.2.1 – Emplois concernés

Le titulaire du BTS Banque est appelé à exercer principalement les fonctions de « chargé de clientèle », en direction des particuliers ou des professionnels, suivant l'option choisie.

Ces emplois, de nature technique et commerciale, s'appuient fortement sur les technologies de l'information et de la communication, le titulaire du BTS ayant une relation directe et suivie avec ses clients.

Il est appelé principalement à exercer dans un point de vente dont l'effectif peut être variable. L'évolution de sa fonction peut s'inscrire dans le cadre d'une mobilité fonctionnelle et/ou géographique.

Quelle que soit la taille de l'unité de rattachement, il représente son établissement dans le cadre des opérations qu'il contracte avec ses clients.

Il exerce ses fonctions dans un établissement du secteur bancaire :

- banque,
- banque mutualiste ou coopérative,
- caisse d'épargne et de prévoyance,
- caisses de crédit municipal,
- société financière,
- établissement financier de la Poste.

Cette formation contribue à son intégration professionnelle en permettant l'acquisition des compétences requises pour assurer la bonne tenue de son poste.

Le chargé de clientèle, titulaire du BTS Banque, peut ensuite évoluer, dans le cadre de son parcours professionnel, vers des fonctions d'encadrement par promotion interne ou en intégrant un cycle de formation supérieure.

## 2.2.2 – Environnement

Le secteur bancaire est entré, depuis le milieu de la décennie 80, dans une phase de mutations importantes touchant à la fois ses conditions d'exercice, la nature de son activité et le profil des postes occupés par ses collaborateurs.

### Les conditions d'exercice

À l'origine largement administrée par les pouvoirs publics, l'activité bancaire a connu une phase de déréglementation offrant une plus grande liberté d'intervention dans différents domaines dont celui du crédit avec la suppression des formules bonifiées et du contrôle quantitatif.

Le champ d'intervention est donc maintenant plus ouvert, mais aussi soumis à une plus forte concurrence entre les compétiteurs nationaux et transfrontaliers du fait de l'avènement de l'espace financier européen.

### La nature de l'activité bancaire

Encore largement appuyée sur l'intermédiation (le mouvement de désintermédiation ayant impacté essentiellement le marché des entreprises), la nature de l'activité bancaire connaît des évolutions particulièrement significatives :

- tout d'abord dans le domaine de la distribution du crédit et de la gestion de l'épargne bancaire où de nombreux produits ont été créés afin de répondre aux exigences croissantes d'une clientèle devenue plus sensible à l'offre du marché et à la multibancairisation,
- mais aussi et surtout dans le domaine de l'épargne financière avec la création de nombreuses structures de gestion collective destinées à accompagner l'essor du marché financier.

D'une façon générale, nombre de services et produits annexes ont été mis en place afin de faire évoluer quantitativement et qualitativement l'offre à destination de la clientèle.

Les commissions dégagées par ces activités représentent maintenant une part significative de la rentabilité bancaire.

Dans ce contexte, l'évolution la plus marquante reste très certainement l'orientation vers la banque assurance, des établissements bancaires, déjà positionnés sur le marché de l'assurance des personnes ayant développé de nouveaux partenariats avec des sociétés d'assurances afin de promouvoir les assurances de biens IARD (Incendie, Accident et Risques Divers).

### Le profil des postes occupés par les collaborateurs

Les quinze dernières années se traduisent par un redéploiement des effectifs vers les activités commerciales. Le développement des outils informatiques a, en effet, permis d'automatiser la quasi-totalité des traitements effectués par les services de post-marché (back office), antérieurement très consommateurs de ressources humaines. La majorité de l'effectif de la profession est désormais en contact direct avec la clientèle et occupe des postes à très forte connotation commerciale.

## **III – DESCRIPTION DES ACTIVITÉS**

### **3.1 – Domaines d'activité**

Le titulaire du diplôme exerce son activité dans le cadre d'une fonction technique et commerciale.

Il en résulte un ensemble d'activités (marché des particuliers et marché des professionnels) qui s'inscrivent dans le cadre de la politique définie tant au niveau commercial, qu'organisationnel et réglementaire.

Les activités sont relativement différentes selon qu'il s'agit du marché des particuliers ou de celui des professionnels.

### Le marché des particuliers :

Le collaborateur chargé de clientèle « particuliers » est appelé à travailler avec un large panel de clientèle de particuliers qu'ils soient ou non dans la vie active (étudiants, salariés, clients en recherche d'emploi, retraités...).

Sa mission s'organise autour de trois axes :

- construire et développer une relation de confiance, personnalisée avec chaque client, dans le cadre de la politique commerciale arrêtée par son établissement,
- développer quantitativement et qualitativement un fonds de commerce, notamment en améliorant le taux d'équipement des clients en produits et services,
- contribuer, par son action personnelle, à un accueil de qualité.

### Le marché des professionnels :

Le marché des professionnels est composé des artisans, commerçants, membres des professions libérales, exploitants agricoles et petites entreprises.

En règle générale, il n'existe pas de spécialisation par type de clientèle (au sein du marché des professionnels) et le chargé de clientèle « professionnels » est en relation avec toutes les composantes de son marché.

Sa mission s'organise autour de trois axes :

- gérer et développer quantitativement et qualitativement un portefeuille de clientèle de professionnels dans le cadre de la politique commerciale arrêtée par son établissement,
- contribuer au développement de son établissement par son action commerciale auprès des clients professionnels,
- développer l'approche globale des clients professionnels.

## **3.2 – Délimitation des activités**

Les activités réalisées par le titulaire du diplôme s'intègrent dans les processus suivants :

### pour le marché des particuliers :

1. Ouverture et gestion des comptes
2. Distribution des produits et services attachés aux comptes
3. Promotion et utilisation des technologies de transmission des informations
4. Distribution des produits d'épargne bancaires et non bancaires
5. Distribution des produits liés à l'épargne financière et notamment ceux dits de gestion collective
6. Promotion des crédits à la consommation et montage des dossiers
7. Promotion des crédits immobiliers et montage des dossiers
8. Promotion des produits d'assurance
9. Suivi et gestion des risques clients

### pour le marché des professionnels :

1. Ouverture et gestion des comptes
2. Distribution des produits et services attachés aux comptes
3. Distribution des produits de gestion de trésorerie
4. Promotion et utilisation des technologies de transmission des informations
5. Conduite d'une analyse économique et financière de la situation du client, évaluation et suivi du risque
6. Promotion des modes de financement du cycle d'exploitation et montage des dossiers
7. Promotion des modes de financement de l'investissement et montage des dossiers
8. Analyse de la rentabilité dégagée par le client
9. Promotion des produits d'assurance
10. Traitement des opérations engagées par le client professionnel à titre personnel

Chacun de ces processus recouvre des activités elles-mêmes composées de tâches pouvant associer d'autres collaborateurs de l'entité.

## IV – PROFIL DU TITULAIRE DU DIPLOME

La réalisation de ces tâches et de ces activités nécessite un ensemble de compétences réparties en quatre grandes familles :

- les compétences générales,
- les compétences économiques, juridiques et fiscales,
- les compétences techniques de la banque et de l'assurance,
- les compétences comportementales et commerciales.

*Ces compétences se traduisent par un ensemble de savoirs et savoir-faire professionnels :*

- la compréhension de l'environnement professionnel et économique,
- la maîtrise de la communication écrite et orale (y compris en langue vivante étrangère),
- l'aptitude à la vente et à la négociation commerciale ;

et, en fonction du marché concerné :

- la maîtrise du cadre juridique de l'activité et l'aptitude à l'analyse des règles fiscales applicables,
- la maîtrise de l'ensemble des techniques de la banque et de l'assurance,
- la maîtrise des T.I.C. (Technologies de l'Information et de la Communication) ;

*ainsi que des qualités personnelles et aptitudes :*

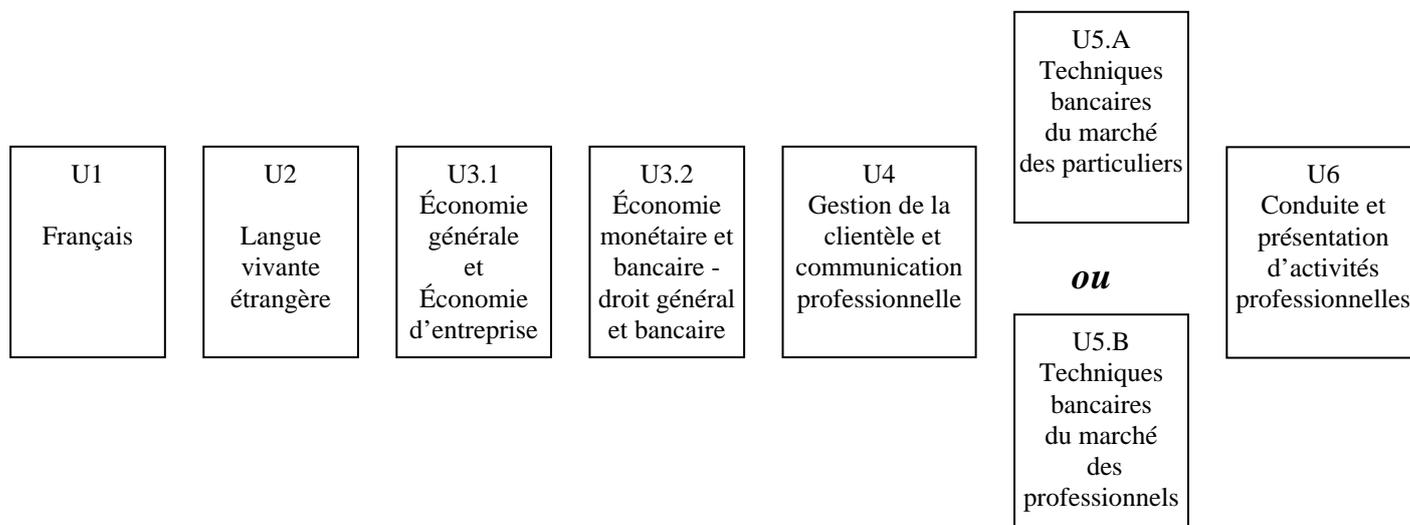
- le sens de la rigueur et souci de la qualité,
- le sens aigu de la communication,
- la capacité à prendre du recul face à une problématique donnée et à trouver la solution appropriée respectant à la fois l'attente du client et la politique commerciale de son établissement,
- l'adaptabilité,
- la capacité à travailler en équipe, mais aussi en autonomie en prenant des initiatives dans un cadre de responsabilité préalablement défini,
- la capacité d'organiser son activité,
- l'aptitude au raisonnement et à la logique,
- le sens de la curiosité et le souci d'enrichir en permanence ses connaissances notamment dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.

**L'ensemble de ces compétences et de ces qualités s'exerce dans le respect de la déontologie bancaire.**

## ***RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION***

# UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

## 1- SCHÉMA GÉNÉRAL



*Le choix de l'option du BTS s'effectue dès la première année de formation, en fonction de l'unité dont le candidat suit les enseignements (U5.A « Techniques bancaires du marché des particuliers » OU U5.B « Techniques bancaires du marché des professionnels »).*

## 2 – DÉFINITION DES UNITÉS

### 1) Unités obligatoires

#### **Unité U 1 : Français**

L'unité "Français" valide les compétences établies par l'arrêté du 30 mars 1989 "objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel du domaine de l'expression française pour les brevets de technicien supérieur" (publié au B.O. N° 21 du 25 mai 1989).

#### **Unité U 2 : Langue vivante étrangère**

L'unité de langue vivante étrangère valide les capacités et compétences incluses dans le référentiel.  
Les langues vivantes étrangères autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais.

Cette unité se réfère à trois axes fondamentaux :

1) *Les objectifs* essentiellement professionnels qui impliquent la maîtrise de la langue vivante étrangère en tant que langue véhiculaire ou non.

2) *Les compétences fondamentales* :

- Compréhension écrite de documents professionnels, brochures, dossiers, articles de presse ...
- Compréhension orale d'informations à caractère professionnel ;
- Expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus, de messages ...
- Expression orale : langue de communication, conversations simples au téléphone ...

### 3) Les connaissances :

- Les bases linguistiques du programme des classes terminales ;
- La morpho syntaxe de la langue utilisée dans les situations professionnelles ciblées ;
- La terminologie, le lexique du domaine professionnel.

#### **Unité U 3.1 : Économie générale et économie d'entreprise**

L'unité U3.1 d'économie et économie d'entreprise valide l'acquisition des savoirs et compétences du programme d'économie générale et d'économie d'entreprise des sections de techniciens supérieurs du secteur tertiaire établi par arrêté du 26 juillet 1995.

#### **Unité U 3.2 : Économie monétaire et bancaire - droit général et bancaire**

L'unité U3.2 d'économie monétaire et bancaire - droit général et bancaire valide l'acquisition des connaissances et compétences économiques et juridiques nécessaires à la conduite d'activités bancaires tant sur le marché des particuliers que sur celui des professionnels.

#### **Unité U 4 : Gestion de la clientèle et communication professionnelle**

L'unité U4 de gestion de la clientèle et communication professionnelle permet de valider l'acquisition des compétences techniques, comportementales et commerciales indispensables à la conduite d'une communication efficace avec des clients particuliers ou professionnels.

#### **Unité U 5.A : Techniques bancaires du marché des particuliers**

L'unité U5.A permet de valider les compétences et les connaissances spécifiques au marché des particuliers.

#### **Unité U 5.B : Techniques bancaires du marché des professionnels**

L'unité U5.B permet de valider les compétences et les connaissances spécifiques au marché des professionnels.

#### **Unité U 6 : Conduite et présentation d'activités professionnelles**

L'unité U6 "Conduite et présentation d'activités professionnelles" valide l'acquisition, dans un contexte professionnel, de savoirs et savoir-faire figurant principalement dans les unités "Techniques bancaires" (spécifiques à l'option choisie par le candidat), "Économie monétaire et bancaire - Droit général et bancaire", "Gestion de la clientèle et communication professionnelle".

## 2) Unité facultative

#### **Unité UF.1 : Langue vivante étrangère II**

L'unité facultative de langue vivante étrangère valide, de même que pour l'unité U2 mais dans une langue nécessairement différente, l'aptitude du candidat à dialoguer dans une perspective professionnelle, à exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée, et à analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré.

Les langues vivantes autorisées par l'unité UF.1 sont fixées par la note de service n°92-340 du 14 avril 1994.

## ***DESCRIPTION DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME***

**PRÉSENTATION DE L'UNITÉ :**

Cette unité vise l'acquisition des connaissances et des compétences économiques et juridiques, nécessaires à la conduite d'activités bancaires tant sur le marché des particuliers que sur celui des professionnels.

Son enseignement doit permettre :

- d'appréhender les situations professionnelles et de les analyser dans leur contexte,
- d'en dégager les conséquences économiques et juridiques,
- de proposer des solutions adaptées.

La maîtrise de ces savoirs doit permettre aux collaborateurs d'être opérationnels dans le traitement :

- des opérations et des services bancaires, d'épargne et de crédit,
- des moyens de paiement,

et dans l'application de la réglementation bancaire et de la déontologie.

**COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS :**

**ÉCONOMIE MONÉTAIRE ET BANCAIRE**

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>Le traitement des opérations d'épargne et de crédit</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractériser les interactions entre le marché financier et le marché monétaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le marché monétaire</li> <li>• Le marché financier</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer l'incidence du marché du crédit sur l'activité économique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le marché du crédit</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprécier le rôle du marché des changes et ses composantes dans l'activité économique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le marché des changes et les fonctions économiques</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser les mécanismes de retraite par redistribution et par capitalisation et en mesurer les conséquences économiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le financement des retraites et les fonctions économiques</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situer le rôle et les fonctions des institutions monétaires européennes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les institutions monétaires européennes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les conséquences économiques de l'existence d'une monnaie unique européenne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les fonctions économiques</li> <li>• La monnaie unique européenne</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les institutions financières et économiques internationales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les institutions financières et économiques internationales</li> </ul>

## DROIT GÉNÉRAL et DROIT BANCAIRE

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>Le positionnement de l'activité bancaire dans le cadre juridique et le repérage des différents établissements de crédit</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en évidence la nécessité d'un cadre juridique et préciser les droits et obligations des acteurs économiques.</li> <li>• Justifier les enjeux de l'ordre public.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes juridiques qui sous-tendent l'activité économique.</li> <li>- La notion d'ordre public économique et social.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Replacer l'existence des pouvoirs institutionnels dans leur cadre juridique (constitution, loi de décentralisation...).</li> <li>• Repérer la spécificité de ces pouvoirs par rapport aux pouvoirs publics économiques .</li> <li>• Dégager les principes qui régissent le système judiciaire français .</li> <li>• Présenter les éléments essentiels (compétences) des juridictions civiles, pénales, administratives .</li> <li>• Décrire les principes clés de la procédure suivie devant les juridictions (intérêt à agir des parties...preuve...rôle du juge).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les rôles respectifs des pouvoirs publics économiques (parlement, gouvernement, administration...).</li> <li>- Les pouvoirs privés économiques : organisations syndicales, organismes professionnels, associations de défense, consommateurs, environnement...</li> <li>- L'organisation judiciaire.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier dans leurs caractéristiques les différents types d'établissements du secteur bancaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents statuts des établissements du secteur bancaire.</li> </ul>
<i>La mise en œuvre du contrôle bancaire</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer les domaines d'intervention des organes de contrôle.</li> <li>• Appliquer les contraintes de gestion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les organes de contrôle</li> <li>- Les contraintes de gestion (liquidité, rentabilité, qualité, sécurité).</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><i>L'application des lois et règlements au secteur bancaire</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les sources en fonction de divers critères (institution émettrice, domaine de compétence, hiérarchie, conditions particulières d'application).</li> <li>• Montrer le caractère évolutif de la jurisprudence.</li> <li>• Repérer l'importance respective des sources du droit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les sources écrites (sources communautaires, sources légales internes et conventionnelles).</li> <li>- Les sources non écrites (usages commerciaux et pratiques).</li> <li>- La jurisprudence.</li> <li>- La hiérarchie et la complémentarité des sources.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les principales dispositions de la loi bancaire, les dispositions réglementaires et les textes européens dans le cadre de son activité professionnelle.</li> <li>• Discerner les situations faisant référence à la déontologie pour l'appliquer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La loi bancaire et autres dispositions.</li> <li>- La réglementation européenne.</li> <li>- Les obligations professionnelles.</li> </ul>
<p><i>La connaissance du client</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître et contrôler le statut de chaque acteur de la vie juridique susceptible d'entrer en relation avec un établissement financier.</li> <li>• Identifier les conditions à remplir pour acquérir la qualité de commerçant et en tirer les conséquences en terme de compétence, preuve, obligations comptables, solidarité....</li> <li>• Déterminer la capacité des personnes physiques et en évaluer les effets.</li> <li>• Distinguer l'entreprise individuelle de l'entreprise sociétaire et les sociétés de personnes des sociétés de capitaux.</li> <li>• Identifier les conditions particulières du contrat de société à partir d'exemples de statuts.</li> <li>• Repérer l'existence de la personnalité morale de la société et en tirer les conséquences.</li> <li>• Repérer l'objet social de la personne morale et la capacité d'engagement de son représentant.</li> <li>• Reconnaître et caractériser une situation matrimoniale.</li> <li>• Reconnaître les différentes catégories de droits et de biens.</li> <li>• Évaluer l'étendue du patrimoine d'un client et de ses engagements.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La personnalité juridique et ses éléments (identification et capacité).</li> <li>- Les personnes physiques (le particulier, l'entreprise individuelle, les professions libérales, les professions réglementées).</li> <li>- Les personnes morales (associations, sociétés civiles, sociétés commerciales, autres personnes morales).</li> <li>- Les critères de choix d'une forme de société.</li> <li>- Les régimes matrimoniaux, le pacs, le concubinage.</li> <li>- Les successions et les donations.</li> <li>- Les différents biens et droits.</li> <li>- Les éléments du droit de propriété et ses démembrements.</li> <li>- Le fonds de commerce.</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>L'identification des mécanismes juridiques fondamentaux</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguer acte et fait juridique ; en tirer les conséquences en matière de preuve.</li> <li>• Déterminer l'objet, la charge et le mode de preuve.</li> <li>• Dégager les conséquences du principe de l'autonomie de la volonté.</li> <li>• Identifier des limites à la liberté contractuelle et leur raison d'être.</li> <li>• Reconnaître l'existence et la validité d'un contrat, le situer dans une classification et en tirer les conséquences.</li> <li>• Repérer les obligations des parties et en apprécier la portée.</li> <li>• Identifier les différentes modalités d'exécution des obligations.</li> <li>• Déterminer et mesurer les conséquences de l'inexécution du contrat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les sources et la preuve des droits subjectifs.</li> <li>- L'accord de volonté.</li> <li>- Les obligations et les contrats.</li> <li>- La force obligatoire et l'effet relatif du contrat.</li> <li>- La nullité, la résolution, la résiliation du contrat.</li> <li>- Les modalités des obligations ( à terme, indivisibles, conditionnelles, conjointes, solidaires).</li> <li>- L'exécution et les différents modes d'extinction des obligations (paiement, subrogation, novation, compensation...)</li> <li>- L'inexécution du contrat.</li> <li>- La spécificité du contrat de travail.</li> </ul>
<i>Le traitement des opérations et des services bancaires</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le type et les caractéristiques d'un contrat.</li> <li>• Choisir et proposer un contrat en fonction d'un client.</li> <li>• Expliquer les obligations nées du contrat et leurs conséquences.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le mandat.</li> <li>- Le dépôt.</li> <li>- La vente.</li> <li>- La location.</li> <li>- Le contrat de prêt.</li> <li>- Les opérations de crédit.</li> <li>- Le crédit-bail.</li> <li>- Le contrat d'assurance.</li> <li>- La cession de créance.</li> <li>- Les engagements par signature.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différents types de garanties.</li> <li>• Choisir les garanties appropriées à l'engagement.</li> <li>• Apprécier la qualité de la couverture d'un risque.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le droit de gage général.</li> <li>- Les garanties personnelles et réelles.</li> <li>- Les conflits entre garanties.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractériser la notion de responsabilité, en repérer les fondements et leur évolution (faute, risque).</li> <li>• Identifier les cas de mise en jeu de la responsabilité de la banque et du personnel afin de les prévenir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La nature de la responsabilité.</li> <li>- La responsabilité contractuelle.</li> <li>- La responsabilité délictuelle et quasi-délictuelle.</li> <li>- La responsabilité pénale</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>La mise à disposition et le traitement des moyens de paiement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différents moyens de paiement.</li> <li>• Repérer les anomalies des moyens de paiement.</li> <li>• Appliquer les procédures en cas d'incidents ( de paiement et de fonctionnement) et le recours cambiaire.</li> <li>• Mettre en œuvre les techniques de recouvrement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La monnaie</li> <li>- Le chèque</li> <li>- Les effets de commerce.</li> <li>- Les autres moyens de paiement (carte bancaire, virement, titre interbancaire de paiement, prélèvement, chèque de voyage, swift, ...)</li> </ul>
<i>La protection du consommateur</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en évidence les règles relatives à l'obligation de renseigner.</li> <li>• Dégager les principes relatifs à l'obligation de ne pas tromper, caractériser la publicité trompeuse et repérer ses conséquences.</li> <li>• Analyser la réglementation du démarchage : domaine d'application, mécanisme de protection, sanctions.</li> <li>• Caractériser le refus de vente ou de prestation de service au consommateur.</li> <li>• Délimiter l'étendue respective de la garantie légale et de la garantie conventionnelle.</li> <li>• Déterminer les droits du consommateur en matière de garantie.</li> <li>• Mettre en œuvre le droit à garantie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'obligation d'informer</li> <li>- L'obligation de ne pas forcer</li> <li>- L'obligation de vendre</li> <li>- Les clauses abusives</li> <li>- Les garanties légales et conventionnelles</li> </ul>
<i>La protection de l'acheteur à crédit</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser une offre préalable de crédit.</li> <li>• Repérer le lien entre le contrat de vente et l'opération de crédit, en tirer les conséquences.</li> <li>• Cerner la notion de surendettement.</li> <li>• Repérer la raison d'être d'un dispositif spécifique.</li> <li>• Identifier les dispositions essentielles de protection du surendetté.</li> <li>• Se positionner dans la procédure.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'information de l'emprunteur</li> <li>- Les mesures de protection</li> <li>- Le surendettement</li> </ul>
<i>Le traitement des difficultés de paiement de la clientèle</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer les signes annonciateurs des difficultés de paiement et en tirer les conséquences pour l'établissement financier.</li> <li>• Se positionner dans les procédures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les mesures conservatoires</li> <li>- Les procédures collectives</li> </ul>

**PRÉSENTATION DE L'UNITÉ :**

**Objectifs généraux**

À partir d'un diagnostic de son fonds de commerce, le chargé de clientèle prépare, conduit et analyse son activité commerciale. Il utilise les outils et techniques de communication et de gestion adaptés.

**Activités caractéristiques du domaine**

- Veille et recherche d'informations sur l'environnement du métier
- Analyse du fonds de commerce
- Analyse, gestion et développement du portefeuille clients
- Élaboration et mise en œuvre de plans d'actions commerciales
- Gestion de la relation client
- Analyse de l'activité et des résultats

**Conditions d'acquisition des compétences**

Les différentes activités liées à l'organisation de la relation clients prennent appui sur des situations professionnelles réelles ou simulées et mettent en œuvre les technologies de l'information et de la communication propres au système bancaire : matériels informatiques et télématiques, applications générales (traitement de texte, tableurs, agendas, etc.) ou spécifiques au métier (bases de données clients, intranets, etc.).

Les différentes activités liées à la communication professionnelle nécessitent une implication personnelle dans les situations réelles ou simulées de l'environnement du métier. Elles concernent à la fois la communication professionnelle, générale ou commerciale, tant sous la forme écrite qu'orale.

L'approche de la communication écrite se fera par l'analyse ou la réalisation de documents écrits professionnels, médiatisés ou non.

L'approche de la communication orale, notamment l'entretien de vente, sera conduite, entre autres, sous la forme de jeux de rôles représentant des situations professionnelles réelles ou par entretien direct avec la clientèle.

**COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS :**

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>La veille et la recherche d'informations sur l'environnement du métier</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les sources d'information générales, professionnelles, économiques (ouvrages, Internet...)</li> <li>• Mettre en œuvre un système de collecte et de conservation de l'information</li> <li>• Collecter l'information sur les produits, le marché, la clientèle, l'entreprise, les méthodes commerciales, etc. ainsi que leur évolution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La recherche documentaire</li> <li>• L'étude documentaire</li> <li>• La veille documentaire</li> <li>• L'organisation de la conservation de l'information</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>L'analyse du fonds de commerce</i>	<b>Réaliser une analyse externe</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les limites du périmètre et en faire ressortir les caractéristiques déterminantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La zone de chalandise</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser l'évolution de la population et de ses principales composantes et le tableau de l'activité économique du secteur</li> <li>• Identifier les spécificités locales sociales et culturelles, et anticiper les orientations futures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'environnement du point de vente (économique, démographique, politique, socioculturel)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer les grandes masses du marché potentiel afin de reconnaître les parts de marchés</li> <li>• Situer les concurrents, leur implantation et leur positionnement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le marché et ses composantes</li> <li>• La demande</li> <li>• L'offre</li> <li>• L'étude du marché</li> <li>• Le positionnement</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les structures de l'entreprise, les acteurs et leurs fonctions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les structures commerciales de l'entreprise</li> </ul>
	<b>Réaliser une analyse interne</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser un état qualitatif et quantitatif de la clientèle en utilisant des critères spécifiques</li> <li>• Apprécier les encours et leur évolution en fonction des caractéristiques du fonds de commerce</li> <li>• Évaluer la rentabilité de l'agence et ses composantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les besoins</li> <li>• Les critères de segmentation</li> <li>• Le point de vente</li> <li>• L'équipe commerciale</li> <li>• Les spécificités du domaine bancaire</li> <li>• Les tableaux de bord du point de vente</li> <li>• Les critères d'évaluation de la rentabilité</li> </ul>
<b>Synthétiser les informations</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir une comparaison qualitative (positionnement, etc.) et quantitative (parts de marché, etc.) entre les caractéristiques du marché et celles du fonds de commerce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthétiser en un seul document les points marquants des analyses externes et internes.</li> <li>• Le diagnostic</li> </ul>	

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>L'analyse, la gestion et le développement d'un portefeuille de clients</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les caractéristiques du portefeuille et son évolution (composition, équipement, ressources, emplois, services, risque, rentabilité...) en utilisant les outils mis à disposition par l'entreprise</li> <li>Repérer les cycles de vie des clients et des produits et les intégrer dans l'approche commerciale</li> <li>Déterminer les potentiels clients à exploiter, détecter et saisir les opportunités commerciales</li> <li>Développer le taux d'équipement du portefeuille existant</li> <li>Apprécier et améliorer la rentabilité globale du portefeuille en assurant la maîtrise du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le portefeuille (segmentation, équipement, risque, rentabilité)</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>La mise en œuvre d'opérations commerciales</i>	<p><b>Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre en compte les objectifs de l'entreprise</li> <li>Gérer une opération par catégorie de client</li> <li>Gérer une opération de promotion d'un produit</li> <li>Prendre en compte les caractéristiques du portefeuille</li> <li>Affecter les moyens de façon pertinente en tenant compte du potentiel de chaque client.</li> <li>Différencier et utiliser les approches prospection et fidélisation</li> <li>Réaliser un ciblage en utilisant des critères pertinents</li> <li>Mener une action de développement de portefeuille en utilisant une base de données clients</li> <li>Mener une action de prospection en utilisant les méthodes d'identification des non-clients</li> <li>Bâtir une action en utilisant les outils adaptés</li> <li>Évaluer, choisir, préparer et utiliser les outils de communication écrite ou orale</li> <li>Planifier l'action dans le temps</li> <li>Identifier les moyens financiers et logistiques de l'action</li> <li>Intégrer les nouvelles technologies de l'information et de la communication</li> <li>Gérer les relances</li> <li>Organiser et gérer son temps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les objectifs</li> <li>Les méthodes d'analyse de la clientèle</li> <li>La sélection des cibles</li> <li>Les méthodes de vente</li> <li>Les sources d'information</li> <li>Le plan de prospection</li> <li>Les outils de communication</li> <li>Les outils d'organisation</li> <li>La planification de l'action</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>Gestion de la relation clients</i>	<b>Adopter une démarche professionnelle de chargé de clientèle</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se positionner en interface entre le client et la banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La fidélisation</li> <li>• La démarche qualité</li> <li>• L'approche globale du client</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer à l'écrit en interne et en externe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les règles de la communication écrite</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer à l'oral en interne et en externe</li> <li>• Utiliser la communication non-verbale</li> <li>• Adopter une tenue et un comportement commerciaux et professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les éléments généraux de la communication</li> <li>• La communication en face à face</li> <li>• La communication à distance</li> <li>• Les facteurs de perturbation</li> <li>• La communication non verbale</li> </ul>
	<b>Mener une négociation et réaliser un acte de vente</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer l'entretien en s'informant sur le client, l'historique de la relation et les produits</li> <li>• Se fixer des objectifs qualitatifs ou quantitatifs</li> <li>• Préparer les outils d'aide à la vente</li> <li>• Contacter et accueillir le client</li> <li>• Réaliser un diagnostic de la situation du client, faire émerger les besoins, préoccupations et projets révélés ou non</li> <li>• Proposer les produits et les services adaptés aux besoins du client</li> <li>• Négocier</li> <li>• Inciter à l'action et conclure la vente en utilisant les outils adaptés</li> <li>• Assurer le suivi de la relation</li> <li>• Gérer les éventuelles réclamations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les recherches</li> <li>• L'actualisation des connaissances</li> <li>• Les objectifs</li> <li>• Les outils d'aide à la vente</li> <li>• Les opportunités de contact</li> <li>• La prise de contact</li> <li>• Les règles de l'accueil</li> <li>• L'écoute active et la découverte du client</li> <li>• L'approche globale du client</li> <li>• Les propositions</li> <li>• L'argumentation</li> <li>• Les autres outils de l'argumentation</li> <li>• La négociation</li> <li>• Les marges de manœuvres</li> <li>• Les concessions et les contreparties</li> <li>• Le traitement des objections</li> <li>• La conclusion</li> <li>• La formalisation de l'accord</li> <li>• La prise de congé</li> <li>• Le suivi du client</li> <li>• L'identification des origines des dysfonctionnements</li> <li>• La recherche et les propositions de solutions</li> <li>• Le traitement des réclamations sous un angle commercial</li> </ul>
<i>L'analyse de l'activité et des résultats</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser les écarts par rapports aux objectifs</li> <li>• Utiliser des indicateurs pertinents pour évaluer son activité, son efficacité commerciale et la rentabilité d'une opération et savoir les comparer dans le temps, ou entre différentes cibles, produits ou structures</li> <li>• Utiliser des tableaux de bord et des ratios</li> <li>• Engager les actions correctrices nécessaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les méthodes et outils de prospection</li> <li>• Les tableaux de bord et les ratios</li> <li>• L'analyse des écarts</li> <li>• Le diagnostic de l'activité</li> <li>• L'amélioration de la productivité</li> </ul>

**PRÉSENTATION DE L'UNITÉ :**

Les objectifs de cette unité consistent à acquérir les techniques bancaires relatives à la gestion courante et au développement d'un portefeuille de particuliers.

Les activités caractéristiques d'un chargé de clientèle de particuliers sont de commercialiser la gamme de produits proposés par son établissement dans les domaines suivants :

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| - besoins courants :       | - ouverture, fonctionnement et clôture des comptes,<br>- octroi et gestion des moyens de paiement,<br>- vente des produits et services liés au compte,            |
| - besoins d'épargne :      | - épargne bancaire,<br>- épargne non bancaire (financière, assurance vie...),   |
| - besoins de financement : | - découvert,<br>- crédits de trésorerie,<br>- crédits à la consommation,<br>- crédits immobiliers,<br>- engagements par signature,<br>- gestion des risques liés, |
| - assurances :             | - des personnes,<br>- des dommages,   |

dans le respect d'un juste équilibre entre les intérêts des clients et de l'établissement sans déroger aux règles déontologiques.

Ces activités prennent appui sur des situations professionnelles réelles ou simulées et mettent en œuvre les technologies de l'information et de la communication propres au système bancaire : matériels informatiques et télématiques, applications générales (traitement de texte, tableurs, agendas, etc.) ou spécifiques au métier (bases de données clients, intranets, etc.).

## COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS :

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>Le suivi de l'évolution du marché bancaire des particuliers</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les principales caractéristiques du marché des particuliers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les caractéristiques économiques du marché des particuliers :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- au niveau macro-économique,</li> <li>- au niveau individuel</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caractériser les segments bancaires de la clientèle des particuliers</li> <li>Repérer les besoins d'un client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les caractéristiques générales de la segmentation</li> <li>Les différents besoins du client</li> </ul>
<i>La connaissance du client particulier</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apprécier les sources de revenus d'un particulier et leur pérennité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les différentes sources de revenus des particuliers (salaires, revenus professionnels non salariés, prestations sociales, revenus mobiliers ...)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer la fiscalité des particuliers</li> <li>Estimer le niveau d'imposition d'un particulier</li> <li>Établir un diagnostic fiscal simple d'un client</li> <li>Apporter au client l'information fiscale lors de la commercialisation des différents produits bancaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La présentation du système fiscal français</li> <li>Les règles générales de l'impôt sur le revenu</li> <li>Les différentes catégories de revenus et leurs règles d'imposition :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les traitements, salaires, pensions, retraites et rentes,</li> <li>- Les revenus des capitaux mobiliers</li> <li>- Les plus values de cession de valeurs mobilières</li> <li>- Les revenus fonciers</li> <li>- Les plus values immobilières</li> </ul> </li> <li>La détermination du revenu imposable</li> <li>Le calcul de l'impôt sur le revenu et ses modalités de paiement</li> <li>L'impôt de solidarité sur la fortune</li> <li>Les droits de succession et de donation</li> <li>Les ventes d'immeubles : droits d'enregistrement et TVA</li> <li>Les prélèvements sociaux</li> <li>Toute disposition issue de l'évolution de la réglementation fiscale.</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>L'ouverture de compte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier la nature du compte à ouvrir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les comptes des clients particuliers :               <ul style="list-style-type: none"> <li>les types de comptes (compte courant, compte de dépôt, compte d'épargne ...)</li> <li>Les comptes individuels, joints, indivis, ...</li> <li>...</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collecter les renseignements indispensables à l'ouverture de compte : état civil, domicile, capacité civile, capacité bancaire, situation matrimoniale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation bancaire en matière de comptes-clients</li> <li>Le droit des personnes physiques</li> <li>Les régimes matrimoniaux, le pacte civil de solidarité, le concubinage...</li> <li>Les modalités réglementaires et administratives</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collecter les informations commerciales relatives à un client et à son environnement (personnel, professionnel, activités connexes, régime matrimonial, enfants...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les informations utiles pour la banque</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer la réglementation liée au droit au compte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation du droit au compte</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer les formalités réglementaires et administratives propres à l'établissement (règles de fonctionnement, tarification...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation et les pratiques courantes relatives aux conventions de compte</li> </ul>
<i>La gestion des moyens de paiement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renseigner un client sur les différents moyens de paiement qui peuvent être associés à son compte et adaptés à sa situation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les différents moyens de paiement :               <ul style="list-style-type: none"> <li>chèques,</li> <li>cartes bancaires,</li> <li>autres : virements, TIP, prélèvements...</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer le droit cambiaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les principales dispositions du droit cambiaire</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les mentions obligatoires du chèque</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer la réglementation concernant les chèques sans provision et l'interdiction bancaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation des chèques sans provision</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer la réglementation concernant les oppositions sur chèques, cartes ou autres moyens de paiement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation des oppositions</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les risques bancaires et appréhender les conséquences de la délivrance de formules de chèques ou de cartes</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseiller un client dans le choix du type de carte adapté à ses besoins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation et les pratiques courantes en matière de cartes bancaires</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appréhender les responsabilités du banquier et du client dans les opérations frauduleuses sur carte</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Renseigner un client sur les circuits de traitement des différents moyens de paiement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les différents circuits de traitement des moyens de paiement</li> </ul>	

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>La gestion des comptes de clients</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer la réglementation concernant la fausse monnaie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La réglementation spéciale en matière monétaire (fausse monnaie, blanchiment, etc.)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer la réglementation concernant le blanchiment de l'argent</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser le fonctionnement d'un compte : <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour identifier les opportunités commerciales,</li> <li>- pour détecter les fraudes...</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principaux clignotants de dysfonctionnement d'un compte</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les conséquences de l'ouverture d'un compte à une personne juridiquement incapable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les pouvoirs et les prérogatives du représentant légal.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueillir et gérer les mandats (procurations) sur les comptes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principaux types de procurations</li> </ul>
	<p>Renseigner un client sur les pratiques de dates de valeur (calcul d'agios...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le principe de calcul des dates de valeur</li> <li>• Éléments de mathématiques financières sur les calculs d'agios</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les incidents de fonctionnement (par exemple : saisie-attribution, saisie conservatoire, avis à tiers-détenteur, décès d'un co-titulaire...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques et la réglementation relatives aux incidents de fonctionnement du compte</li> </ul>
<i>La clôture du compte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clore un compte sur l'initiative du client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les obligations du client et du banquier dans le cadre d'une clôture de compte</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clore un compte sur l'initiative de l'établissement</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clore un compte suite au décès du client</li> </ul>	
<i>La vente de produits et services liés au compte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renseigner un client et proposer des produits et services liés au compte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les produits et services liés au compte</li> </ul>
<i>La vente de produits d'épargne bancaire et non bancaire</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promouvoir les produits d'épargne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les caractéristiques des différents produits d'épargne : <ul style="list-style-type: none"> <li>- fonctionnement,</li> <li>- rémunération,</li> <li>- aspects juridiques,</li> <li>- fiscalité</li> </ul> </li> <li>• Éléments de mathématiques financières permettant de calculer les taux, les rémunérations ...</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser l'adéquation entre les besoins du client et les caractéristiques des produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les argumentaires spécifiques aux produits en fonction des typologies de clientèle</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renseigner un client sur les produits et les techniques des marchés financiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organisation et le fonctionnement des marchés financiers : les différents marchés, les intervenants directs et indirects sur les marchés, les opérateurs en Bourse, les risques...</li> <li>• Les produits de marchés : les actions, les obligations, les produits dérivés, les véhicules collectifs dont les OPCVM (organismes de placement en valeurs mobilières), les "enveloppes" dont les PEA (plan d'épargne en actions)...</li> <li>• Les opérations sur titres</li> <li>• Les ordres de Bourse</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><i>La vente des crédits aux particuliers</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les besoins de crédit en fonction du client ou du prospect</li> <li>• Déterminer le ou les crédits adaptés aux besoins du client et à son projet</li> <li>• Évaluer les risques de l'opération en fonction de la situation globale du client</li> <li>• Déterminer les moyens de couvrir le risque (garanties, assurances, ...)</li> <li>• Proposer au client une ou plusieurs formules de crédit satisfaisant ses besoins en tenant compte de la politique commerciale de la banque</li> <li>• Argumenter un refus de financement.</li> <li>• Établir une offre préalable de crédit.</li> <li>• Gérer le crédit jusqu'à son remboursement final.</li> <li>• Faire face à une demande de renégociation de crédit.</li> </ul>	<p>Les caractéristiques des différents types de crédits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- crédits de trésorerie,</li> <li>- crédits à la consommation,</li> <li>- crédits immobiliers, <ul style="list-style-type: none"> <li>- secteur libre</li> <li>- secteur réglementé</li> </ul> </li> <li>- engagements par signature,</li> </ul> <p>La réglementation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du crédit (dont la protection et l'information du consommateur, le surendettement,...)</li> <li>- des sûretés : garanties réelles, garanties personnelles, assurances... de l'acquisition immobilière (notions nécessaires au banquier).</li> </ul> <p>Les aspects commerciaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- entretien de découverte des besoins,</li> <li>- argumentation d'une décision,</li> <li>- explication des différentes modalités techniques du crédit (à l'origine, en cours de vie et au remboursement du crédit)</li> </ul> <p>L'évaluation et la gestion du risque :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les risques de taux, d'immobilisation, de non-remboursement,</li> <li>- utilisation de la méthode des scores (scoring),</li> <li>- utilisation des indicateurs usuels (ratio charges / ressources, méthode du "reste à vivre",...)</li> <li>- garanties associées,</li> </ul> <p>Les éléments de mathématiques financières associés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les taux fixes, variables, ...</li> <li>- le TEG, les taux actuariels,</li> <li>- les tableaux d'amortissement (échéances constantes, amortissements constants, avec ou sans différé d'amortissement, ...)</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><i>La vente de produits d'assurance</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les caractéristiques des produits d'assurance ( de personnes et de dommages) proposés par l'établissement</li> <li>• Recenser les besoins d'un client en matière de risques à couvrir</li> <li>• Réaliser l'adéquation entre les produits et les besoins d'un client pour lui proposer une solution personnalisée</li> <li>• Informer un client des différentes options possibles des contrats d'assurance en tenant compte de ses besoins, des produits proposés par l'établissement et par la concurrence.</li> <li>• Informer un client sur la fiscalité des contrats d'assurance</li> <li>• Finaliser la vente des assurances concernant les personnes et les dommages</li> <li>• Renseigner un client sur la vie de son contrat d'assurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les grands mécanismes de l'assurance en France : les acteurs, les enjeux, la réglementation, la montée en puissance de la bancassurance, les différents accords possibles entre banques et compagnies d'assurance.</li> <li>• Les caractéristiques principales : <ul style="list-style-type: none"> <li>- des assurances de personnes (vie, décès, responsabilité...)</li> <li>- des assurances de dommages (habitation, véhicule, responsabilité ...)</li> </ul> </li> <li>• Les caractéristiques principales des produits d'assurance proposés par l'établissement en terme de conditions tarifaires, de contrats, de clauses obligatoires ou négociables, d'options possibles, de bénéficiaires, d'ayants-droit, de mode de rémunération, de mode de calcul des primes, de modalité de déclaration et de règlement des sinistres...</li> <li>• Les spécificités du vocabulaire de l'assurance</li> <li>• La distinction entre les produits de capitalisation (à vocation de placement) et les produits de couverture de risques (à vocation d'assurance)</li> <li>• La réglementation et la fiscalité des assurances</li> <li>• Les circuits de traitement des produits d'assurance (à la souscription, en cours de vie et à l'échéance du contrat)</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><i>La gestion du risque</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprécier le risque lié aux relations entre un client et une banque.</li> <li>• Apprécier la relation entre le risque et la rentabilité d'un client</li> <li>• Gérer le risque au quotidien (les opérations à risque, les décisions à prendre ...).</li> <li>• Négocier avec un client la remise en ordre de ses comptes (plan d'apurement, apport de fonds, exercice de garantie...)</li> <li>• Suivre la mise en œuvre des engagements pris par un client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le secret bancaire et la déontologie du banquier</li> <li>• Les risques organisationnels</li> <li>• Les signaux d'alerte dans le comportement ou sur les comptes d'un client</li> <li>• La rentabilité d'un client</li> <li>• La relation entre la rentabilité et le risque</li> <li>• Les différents modes de segmentation de la clientèle en fonction du couple risque – rentabilité</li> <li>• Les procédures de gestion du risque : rejet d'opérations, modalités d'interventions, méthodes de limitation des engagements de l'établissement, ...</li> <li>• Les procédures amiables et contentieuses de recouvrement.</li> </ul>

**PRÉSENTATION DE L'UNITÉ :**

Le contexte du marché des professionnels évolue en raison :

- des modifications de l'environnement économique,
- du développement des nouvelles technologies,
- des nouvelles attitudes d'une clientèle mieux informée et plus experte.

Les actions commerciales sont au cœur de l'activité des chargés de clientèle.

Face à ces évolutions, chaque collaborateur doit acquérir des compétences spécifiques organisées autour de trois axes :

- la gestion et le développement quantitatif et qualitatif d'un portefeuille de professionnels dans le cadre de la politique commerciale arrêtée par l'établissement,
- la contribution aux résultats de l'établissement au moyen d'une action commerciale efficace auprès des clients professionnels,
- la mise en œuvre d'une approche globale des clients professionnels.

Dans le cadre de ses missions, il doit posséder les savoir-faire nécessaires pour :

- promouvoir les produits et services de la banque destinés à la clientèle professionnelle,
- analyser et évaluer la situation du client ou d'un prospect,
- maîtriser les différentes techniques de financement adaptées,
- gérer et développer la relation commerciale privée.

Ces activités prennent appui sur des situations professionnelles réelles ou simulées et mettent en œuvre les technologies de l'information et de la communication propres au système bancaire : matériels informatiques et télématiques, applications générales (traitement de texte, tableurs, agendas, etc.) ou spécifiques au métier (bases de données clients, intranets, etc.).

## COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS :

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>I - LE MARCHÉ DES PROFESSIONNELS</b>		
<i>L'identification du marché des professionnels</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différentes catégories de professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La définition de la clientèle professionnelle</li> <li>• La composition du marché des professionnels :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- les professions libérales</li> <li>- les artisans</li> <li>- les commerçants</li> <li>- les prestataires de service</li> <li>- les petites et moyennes entreprises</li> <li>- les agriculteurs</li> <li>- les associations</li> <li>- les collectivités locales</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discerner les différentes attentes des professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les besoins spécifiques à chaque segment et leur évolution</li> </ul>
<b>II - L'OUVERTURE ET LE FONCTIONNEMENT DU COMPTE</b>		
<i>L'ouverture du compte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer les modalités juridiques liées à l'ouverture du compte courant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'environnement réglementaire: les conditions générales de banque, le secret bancaire</li> <li>• Les formalités d'ouverture de compte</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer les risques inhérents à l'entrée en relation avec la clientèle professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les méthodes de vérification indispensables : capacité juridique, consultation des fichiers (incidents de paiement, renseignements commerciaux), origine des fonds, solvabilité.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter et concrétiser les opportunités commerciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le client, le produit, le marché</li> <li>• Les besoins et projets du client</li> <li>• Les produits et services de base</li> </ul>
<i>L'analyse du fonctionnement du compte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les moyens de paiement spécifiques aux clients professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les moyens de paiement et particulièrement : les effets de commerce, les lettres de change relevé et les billets à ordre relevé magnétiques.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer les conditions de fonctionnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les conditions tarifaires, les jours de valeur.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser l'évolution d'un compte courant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'état des mouvements confiés, les flux, les services utilisés, les opérations réalisées.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer quantitativement et qualitativement une relation commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La part du mouvement confié, les taux d'équipement.</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>III – LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES BANCAIRES</b>		
<i>La commercialisation des produits et services principaux</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de services de caisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les encaissements,</li> <li>• Les décaissements,</li> <li>• La gestion des liquidités</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de services monétiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les cartes bancaires professionnelles, les terminaux de paiement électronique, les terminaux de consultation de chèques...</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de services télématiques et informatiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents modes de gestion de compte à distance (minitel, internet, transpac, vidéotex, etebac ...)</li> <li>• Les différents outils informatiques, logiciels, supports (bandes magnétiques, disquettes, réseaux ...)</li> </ul>
<i>La commercialisation des produits de placement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de différents produits d'épargne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les organismes de placement collectifs en valeurs mobilières</li> <li>• Les titres de créances</li> <li>• Les comptes à terme</li> <li>• Les valeurs mobilières de placement</li> <li>• Les bons de caisse, les produits de capitalisation</li> <li>• Les comptes sur livrets</li> <li>• Les produits dérivés</li> <li>• Le plan d'épargne entreprise</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier, analyser et répondre aux besoins de la clientèle professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les objectifs en terme de risque et de rentabilité</li> <li>• L'élaboration d'une proposition commerciale personnalisée</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>IV – LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS D'ASSURANCE</b>		
<i>La commercialisation des produits d'assurance de personnes</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de différentes formules de prévoyance et de retraite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les régimes de protection sociale dont le régime des travailleurs non salariés et non agricoles et le régime agricole</li> <li>• Les caractéristiques principales des produits de prévoyance (maladie, décès, invalidité, incapacité, perte d'emploi)</li> <li>• Les notions de contrat de groupe en matière de prévoyance et de retraite</li> <li>• Les dispositions légales en matière de prévoyance et de retraite</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier, analyser et répondre aux besoins des clients professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le recensement des besoins</li> <li>• Les objectifs en terme de risque et de rentabilité</li> <li>• L'élaboration d'une proposition commerciale personnalisée</li> </ul>
<i>La commercialisation des produits d'assurance dommage</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de différentes formules RC (responsabilité civile) et IARD (incendie, accident, risques divers)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La notion de responsabilité civile</li> <li>• Les principales caractéristiques de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'assurance automobile</li> <li>- l'assurance incendie</li> <li>- l'assurance de risques divers : perte d'exploitation, bris de machine, transport</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier, analyser et répondre aux besoins des clients professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le recensement des besoins</li> <li>• Les objectifs en terme de risque et de rentabilité</li> <li>• L'élaboration d'une proposition commerciale personnalisée</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>V- LA FISCALITÉ ET LES OUTILS DE GESTION</b>		
<i>L'utilisation des mécanismes de base de la fiscalité</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les particularités des sources fiscales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sources générales du droit fiscal</li> <li>• Les impôts directs et indirects</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître une catégorie d'impôt</li> <li>• Distinguer les différentes catégories de revenus imposables</li> <li>• Analyser la situation d'un client à partir de ses imprimés fiscaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les bénéfices industriels et commerciaux</li> <li>• Les bénéfices non commerciaux</li> <li>• Les bénéfices agricoles</li> <li>• Les traitements, salaires et pensions</li> <li>• Les revenus fonciers et des capitaux mobiliers</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser la situation fiscale d'une personne morale</li> <li>• Déterminer l'imposition d'un client et ses modalités de règlement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'imposition des revenus/bénéfices des personnes morales</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les opérations assujetties à la TVA</li> <li>• Analyser l'incidence de la TVA sur la trésorerie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents régimes de TVA (forfait, simplifié, réel)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différentes taxes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La taxe professionnelle</li> <li>• La taxe d'apprentissage</li> <li>• Les autres taxes assises sur les salaires</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer un client sur les principales exigences de l'administration fiscale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les contrôles et les contentieux fiscaux</li> </ul>
<i>La mise en œuvre des mécanismes de base de la comptabilité</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les mécanismes fondamentaux de la comptabilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes de base : flux, contreparties, partie double ...</li> <li>• La justification d'un solde</li> <li>• La notion d'amortissement</li> <li>• La notion de provision</li> </ul>
<i>L'utilisation des outils financiers et statistiques</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des calculs financiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'actualisation</li> <li>• La capitalisation</li> <li>• Des notions sur les intérêts simples et les intérêts composés</li> <li>• Les emprunts (annuités/amortissements constants)</li> <li>• Le taux réel, le taux de rendement, le taux effectif global</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des calculs statistiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des notions élémentaires : pourcentages, indices, taux d'évolution</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>L'étude préparatoire des documents de synthèse</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etablir les documents d'analyse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La composition de l'actif et du passif</li> <li>La notion d'emplois et de ressources</li> <li>La composition du compte de résultat</li> <li>La notion de charges et de produits</li> <li>Le bilan fonctionnel, fonds de roulement net global, besoin en fonds de roulement et trésorerie</li> <li>Les soldes intermédiaires de gestion, la capacité d'autofinancement, l'excédent de trésorerie d'exploitation</li> <li>Les principales annexes</li> </ul>
<b>VI- L'ANALYSE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE</b>		
<i>L'analyse économique et financière</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser l'évolution des différents secteurs d'activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les objectifs de l'analyse économique</li> <li>L'environnement économique et géographique des professionnels</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les moyens humains, technologiques et techniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les aspects qualitatifs</li> <li>Les aspects quantitatifs</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recenser l'ensemble des informations juridiques, comptables, financières et professionnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les particularités juridiques, comptables, financières et professionnelles spécifiques à chaque dossier</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpréter les soldes intermédiaires de gestion, le bilan en grandes masses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les postes remarquables et leur évolution</li> <li>Les évolutions de l'activité et de la rentabilité et leurs significations</li> <li>L'origine du résultat</li> <li>Le point mort</li> <li>La structure financière</li> <li>Les ratios et leur signification</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer les forces et faiblesses du client professionnel après synthèse de l'ensemble des informations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La méthodologie de conduite d'une analyse</li> <li>La prise de position du banquier</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>VII – LES TECHNIQUES DE FINANCEMENT</b>		
<i>L'élaboration d'un diagnostic et l'utilisation des techniques de financement liées au cycle d'exploitation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Choisir et argumenter les différents modes de financement à court terme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les concours liés au cycle d'approvisionnement et de fabrication : préfinancement, avance sur marchandises, crédit fournisseur, crédit de campagne</li> <li>Les concours liés au cycle de commercialisation : escompte, loi Dailly, affacturage, mobilisation des créances publiques</li> <li>Les concours finançant globalement les besoins en fonds de roulement : crédit par caisse, crédit global d'exploitation</li> <li>Les cautions bancaires</li> <li>Les aides et concours de l'Union européenne</li> <li>Le financement de l'agriculture</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recenser les besoins de trésorerie à court terme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le plan de trésorerie</li> </ul>
<i>Le montage d'un crédit d'exploitation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre en compte l'ensemble des besoins identifiés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les concours bancaires et leur faisabilité</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter une offre répondant à la fois aux attentes d'un client professionnel et de la banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La négociation sur les types de concours, les montants, les conditions et les garanties.</li> <li>Les différentes composantes des concours mis en place</li> </ul>
<i>L'élaboration d'un diagnostic et la mise en œuvre des techniques propres au financement des investissements</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Choisir et argumenter les différents modes de financement des investissements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les concours à moyen et long termes : crédits classiques, crédit bail mobilier et immobilier, crédits renouvelables, crédits de restructuration, crédits auprès des établissements spécialisés, crédits spéciaux (à la création, à l'artisanat ...)</li> <li>Les aides et concours de l'Union européenne</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser et justifier les besoins de financement à moyen et long terme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les différents types d'investissements : matériels / immatériels, de renouvellement, de développement</li> <li>L'ensemble des besoins de l'entreprise</li> <li>Le plan de financement</li> <li>Les tableaux prévisionnels : bilan, compte de résultat, soldes intermédiaires de gestion, budgets</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>Le montage d'un crédit d'investissement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier l'ensemble des besoins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les besoins de financement à moyen et long terme et leur faisabilité</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter une offre répondant à la fois aux attentes du professionnel et de la banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La négociation sur les types de concours, leurs montants, leurs conditions, leurs garanties</li> <li>• Les différentes composantes des concours mis en place</li> </ul>
<i>L'élaboration du diagnostic et l'utilisation des techniques de financement du commerce international</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir et argumenter les différents modes de financement du commerce international</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les concours liés aux transactions internationales : avances en devises, crédits documentaires, Mobilisation des Créances Nées sur l'Étranger, crédits multi-devises</li> <li>• Les autres concours accordés par des organismes spécialisés</li> <li>• Les engagements par signature: cautions douanières, cautions fiscales</li> <li>• Les besoins de financement liés aux échanges internationaux</li> </ul>
<b>VIII – L'ÉVALUATION ET LA MAÎTRISE DU RISQUE</b>		
<i>L'évaluation du risque</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréhender la notion de risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents types de risques: de contrepartie, d'immobilisation, de change et de taux</li> <li>• Les facteurs internes de risques dont les stratégies managériales et commerciales</li> <li>• Les facteurs externes : économiques, juridiques, sociaux et politiques</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer le niveau du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le degré de risque : structurel, conjoncturel</li> <li>• Les moyens à mettre en œuvre dans une situation de risque</li> <li>• La ou les problématique(s) définie(s) en relation avec le client</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>La gestion du risque</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recenser les outils et méthodes nécessaires à la gestion du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les outils de gestion du risque (les états d'anomalies et d'alerte, le fonctionnement du compte, ...)</li> <li>Les méthodes d'analyse du risque interne et externe :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- exploitation du suivi quotidien</li> <li>- exploitation du suivi périodique</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer les solutions envisageables et mettre en place les actions adéquates</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les contraintes juridiques dont soutien et rupture abusifs, immixtion dans la gestion</li> <li>Les différents types de positionnement du banquier :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- rupture de relation (clôture, contentieux)</li> <li>- maintien de la relation (désengagement, division du risque, restructuration du passif, prise de garantie)</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser l'évolution du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les facteurs d'amélioration et de détérioration du risque :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- impact des solutions déployées par le banquier ou le professionnel</li> <li>- impact des facteurs externes</li> </ul> </li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>IX – L’OPTIMISATION DE LA RENTABILITÉ DE LA RELATION</b>		
<i>L'analyse de la rentabilité de la relation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caractériser la notion de rentabilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La définition de la rentabilité et ses composantes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser la rentabilité de la relation avec un client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les facteurs de coût (sur-utilisation des moyens de paiement, dysfonctionnements, ...)</li> <li>Les facteurs de revenus (utilisation des services, dates de valeur, commissions, dépôt à vue...)</li> <li>Les outils d'analyse des flux, le bilan monétique ...</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accroître la rentabilité d'une relation client et d'un portefeuille de clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les moyens de développer les services facturés : actions commerciales ciblées, actualisation des conditions, systématisation de la facturation.</li> <li>Les moyens de réduire les facteurs de coût</li> <li>L'analyse de la rentabilité d'un portefeuille : points forts, points faibles</li> <li>Les moyens d'action à mettre en place.</li> </ul>
<b>X – LA GESTION ACTIVE D'UN PORTEFEUILLE DE PROFESSIONNELS</b>		
<i>L'analyse du fonds de commerce</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cerner et exploiter les spécificités d'un fonds de commerce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le repérage des points forts et points faibles</li> <li>L'élaboration d'actions commerciales</li> </ul>
<i>La prospection commerciale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recenser les outils propres à la prospection de la clientèle de professionnels</li> <li>Mener une action de prospection</li> <li>Évaluer une action de prospection</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'exploitation des renseignements commerciaux</li> <li>L'entrée en relation avec un prospect</li> <li>Les moyens d'extension des relations commerciales du client professionnel</li> </ul>
<i>La gestion du client professionnel à titre personnel</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les besoins exprimés à titre personnel par un client professionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les interactions entre le statut de client à titre professionnel et de client à titre personnel</li> </ul>

### **Unités communes entre les deux options**

Les titulaires de l'une des deux options du BTS « Banque » qui souhaitent se présenter à l'autre option, peuvent, à leur demande, être dispensés des unités communes à ces deux options : U1, U2, U31, U32, U4.

Les candidats ayant échoué au titre de l'une des deux options du BTS « Banque » peuvent reporter, en vue de l'autre option, les notes égales ou supérieures à 10/20 obtenues aux unités communes pendant la durée de validité du bénéfice.

### **Unités communes entre spécialités de brevets de technicien supérieur**

*Les titulaires d'un brevet de technicien supérieur au titre de l'une des spécialités du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1 U2 et U31 du BTS « Banque ».*

Les bénéficiaires de l'unité « Français » ou « expression française », au titre de l'une des spécialités susmentionnées, qui souhaitent présenter le BTS « Banque » sont, à leur demande, pendant la durée de validité du bénéfice, dispensés de l'obtention de l'unité « Français » U1 du BTS « Banque ».

Les bénéficiaires de l'unité « Langue vivante étrangère » au titre de l'une des spécialités susmentionnées, qui souhaitent présenter le BTS « Banque » sont, à leur demande, pendant la durée de validité du bénéfice, dispensés de l'obtention de l'unité « Langue vivante étrangère » U2 du BTS « Banque ».

Les bénéficiaires de l'unité « Économie et droit » ou de l'unité « Économie générale et économie d'entreprise » ou de l'unité « Etude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière » ou de l'unité « économie et droit appliqués au tourisme » au titre de l'une des spécialités susmentionnées, qui souhaitent présenter le BTS « Banque » sont, à leur demande, pendant la durée de validité du bénéfice, dispensés de l'obtention de l'unité « Économie générale et économie d'entreprise » U31 du BTS « Banque ».

### **Dispenses d'unités au titre d'un autre diplôme**

Les titulaires des diplômes universitaires de technologie du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1 U2 et U31 du BTS Banque.».

# ANNEXE II

## *STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL*

### **A - Objectifs**

Le candidat au brevet de technicien supérieur banque doit accomplir un stage à temps plein dans un ou plusieurs établissements du secteur bancaire, notamment tels que définis dans le cadre du Code monétaire et financier à l'article L. 511-1 du titre 1er du livre 5, afin de compléter sa formation par l'expérience des pratiques professionnelles correspondant aux compétences décrites dans le référentiel.

Le stage permet également d'acquérir des qualités relationnelles, des attitudes, des comportements professionnels et de développer le sens des responsabilités par l'adaptation aux réalités et aux exigences de l'emploi.

Le stage doit placer les étudiants en situation d'exercer les activités décrites dans le référentiel de certification du domaine professionnel, dans l'option considérée. Le choix de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil doit satisfaire à cette exigence.

### **B – Organisation**

#### **1. Voie scolaire**

- a) Le stage est obligatoire. La durée du stage est de 12 semaines, réparties sur l'ensemble de la formation. Il se déroule pendant la période scolaire et peut être prolongé, à titre facultatif, de quatre semaines sur les vacances scolaires. En cas d'empêchement résultant de maladie ou de force majeure dûment constatée, une dérogation doit être sollicitée auprès des services académiques compétents. Le jury est informé de cette dérogation.
- b) Pendant le stage en milieu professionnel, l'étudiant a obligatoirement le statut d'étudiant stagiaire et non de salarié. Pendant ces périodes de stage, l'étudiant reste sous la responsabilité des autorités académiques dont il relève (ou, le cas échéant, des services du conseiller culturel près l'ambassade de France du pays d'accueil, en cas de stage à l'étranger).
- c) Le stage est organisé par périodes d'une ou plusieurs semaines, consécutives ou non. Une période de quatre semaines consécutives minimum est placée en première année de scolarité, de préférence en fin de second semestre. Les autres périodes de stages sont fixées sur l'initiative de l'établissement de formation sur l'ensemble de la formation. Les stages sont programmés aux mêmes dates pour tous les étudiants d'une même division. La prolongation éventuelle du stage sur les périodes de vacances scolaires n'est pas prise en considération pour le décompte des semaines de stage obligatoires, sauf dérogation accordée par les autorités académiques.
- d) Les périodes de stages sont organisées en partenariat avec les milieux professionnels. Chaque période de stage fait l'objet d'une convention entre l'établissement de formation et l'entreprise ou l'organisation d'accueil. Cette convention est établie conformément à la réglementation en vigueur. À la fin de chaque période de stage, les responsables de l'organisation d'accueil remettent au stagiaire le certificat de stage attestant la présence de l'étudiant. Ces certificats seront exigés au moment de l'examen, en particulier au cours de l'épreuve E6.
- e) La recherche des établissements d'accueil et la négociation du contenu du stage sont effectuées conjointement par l'étudiant et l'équipe pédagogique de l'établissement de formation. L'équipe pédagogique est responsable dans son ensemble de l'organisation des périodes de stages, de leur suivi et de leur exploitation pédagogique au cours de la formation. Les professeurs assurant les enseignements du domaine professionnel organisent des réunions associant les stagiaires et les professionnels des organisations d'accueil afin de coordonner leur action et de réaliser les mises au point et le suivi nécessaires.

#### **2 – Voie de l'apprentissage**

Les apprentis sont placés en entreprise sous contrat de travail.

La photocopie de ce contrat ou une attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti est exigée à l'examen à la place des certificats de stage.

#### **3 – Voie de la formation continue**

Brevet de technicien supérieur banque

#### **a) Candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion**

La durée du stage est de 12 semaines. Elle s'ajoute à la durée de la formation dispensée dans le centre de formation continue en application de l'article 11 du décret n° 95-66 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur. L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'entreprise d'accueil.

Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus.

#### **b) Candidats en situation de perfectionnement**

Les certificats de stage peuvent être remplacés par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans des établissements du secteur bancaire si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel dans le domaine des techniques bancaires et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus en qualité de salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

#### **4 – Candidats de la formation à distance**

Les candidats relèvent selon leur statut – scolaire, apprenti, formation continue – de l'un des cas précédents.

#### **5 – Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle**

Le certificat de stage peut être remplacé par un ou plusieurs certificats de travail justifiant la nature et la durée de l'emploi occupé.

### **C – Aménagement de la durée du stage**

La durée normale du stage est de 12 semaines.

Cette durée peut être réduite soit pour raison de force majeure dûment constatée, soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement, à une durée minimum de 8 semaines. Toutefois, les candidats qui produisent une dispense de l'unité 6 (notamment au titre de la validation des acquis professionnels), ne sont pas tenus d'effectuer le stage.

Pour les candidats admis à suivre une formation en un an ou admis directement en deuxième année de formation au brevet de technicien supérieur, notamment après un premier cycle universitaire ou une formation professionnelle de niveau 3 (DUT, BTS) ou une classe préparatoire de type enseignement commercial technologique ou après une année de formation en classe préparatoire au DPECF, la durée de stage peut être réduite à huit semaines, à placer selon un calendrier laissé à l'initiative de l'établissement scolaire.

### **D – Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen**

Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen, peuvent, s'ils le jugent nécessaire, au vu des éléments de note et du regard porté par le jury sur l'épreuve E6, effectuer un nouveau stage en milieu professionnel.

Toutefois, les candidats qui se présentent une nouvelle fois en qualité de doublants dans un établissement scolaire sont, en ce qui les concerne, tenus d'effectuer à nouveau les périodes de stages organisées par l'établissement, même lorsqu'ils ont renoncé à subir l'épreuve E6.

Les autres candidats qui ne peuvent ou ne souhaitent pas conserver la note obtenue à l'épreuve E6 recommencent, s'ils le désirent, une ou plusieurs périodes de stages dont la durée globale sera comprise entre deux et six semaines.

Les candidats doublants ayant le statut d'apprenti, peuvent présenter à la session suivant celle au cours de laquelle ils n'ont pas été déclarés admis :

- soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé pendant un an ;
- soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur (en application des dispositions de l'article L.117-9 du code du travail).

# **A N N E X E III**

## ***HORAIRES***

# BTS BANQUE

## GRILLE HORAIRE

	Première année			Deuxième année		
	Horaire hebdomadaire		Horaire global annuel	Horaire hebdomadaire		Horaire global annuel
	Global	a + (b)		Global	a + (b)	
Français	3 h.	2 + (1) h	84 h.	3 h.	2 + (1) h	84 h.
Langue vivante étrangère	2 h.	1 + (1) h	56 h.	2 h.	1 + (1) h	56 h.
Économie générale	2 h.	2 h	56 h.	2 h.	2 h	56 h.
Économie d'entreprise	2 h.	2 h	56 h.	2 h.	2 h	56 h.
Économie monétaire et bancaire – Droit général et bancaire	5 h.	3 + (2) h	140 h.	5 h.	3 + (2) h	140 h.
Gestion de la clientèle et communication professionnelle	4 h.	2 + (2) h	112 h.	4 h.	2 + (2) h	112 h.
Techniques bancaires	7 h.	5 + (2) h	196 h.	7 h.	5 + (2) h	196 h.
Actions bancaires appliquées	5 h.	1 + (4) h	140 h.	5 h.	1 + (4) h	140 h.
Aide à la vie professionnelle	1 h.	1 h	28 h.	1 h.	1 h	28 h.
<b>TOTAL</b>	<b>31 h.</b>	<b>19 + (12) h</b>	<b>868 h.</b>	<b>31 h.</b>	<b>19 + (12) h</b>	<b>868 h.</b>
Accès en autonomie au laboratoire informatique et de communication <sup>(1)</sup>	3 h.	3 h	84 h.	3 h.	3 h	84 h.
Enseignement facultatif : - langue vivante 2	2 h.	2 h	56 h.	2 h.	2 h	56 h.

Répartition : a + (b)      a : horaire en classe entière  
 (b) : horaire en classe dédoublée quand l'effectif le justifie. Cet horaire correspond soit à des travaux pratiques, soit à des travaux dirigés soit enfin à des activités professionnelles de synthèse.

<sup>(1)</sup> Pendant cet horaire, l'accès des étudiants aux laboratoires informatiques de l'établissement s'effectue en libre service. Il permet aux étudiants de disposer des ressources documentaires, pédagogiques et technologiques prévues par l'équipe pédagogique. Cet horaire doit être prévu à l'emploi du temps hebdomadaire des étudiants dans le cadre du planning d'utilisation des laboratoires informatiques et des laboratoires de communication.

### **REMARQUES :**

- 1 – Une modulation de l'horaire sur l'année peut être mise en place à l'initiative de l'équipe pédagogique sur la base d'un projet commun afin de permettre des pratiques pédagogiques adaptées.
- 2 – Pour les élèves non issus de STT, l'horaire d'enseignement en 1re année sera accru de 3 h hebdomadaire. Cet horaire sera consacré aux enseignements économiques et juridiques de base, aux outils bureautiques, aux techniques commerciales, comptables et administratives. Une utilisation flexible de cet horaire pourra être prévue sur l'année.
- 3 - Les actions bancaires appliquées seront dispensées principalement par le professeur chargé de l'enseignement des techniques bancaires (heure classe entière) et, pour la moitié des travaux dirigés. Le complément des travaux dirigés sera assuré :
  - en première année, par le professeur chargé de l'économie monétaire et bancaire - droit général et bancaire,
  - en deuxième année, par le professeur chargé de la gestion de la clientèle et communication professionnelle.

**ANNEXE IV**  
***REGLEMENT D'EXAMEN***

## RÈGLEMENT D'EXAMEN

<b>BTS BANQUE</b>					
Intitulés et coefficients des épreuves et unités			Voie scolaire, apprentissage, formation professionnelle continue dans les établissements publics et privés, enseignement à distance et candidats justifiant de 3 ans de pratique professionnelle		Formation professionnelle continue dans des établissements publics habilités
Épreuves	Unités	Coef.	Forme ponctuelle	Durée	Évaluation en cours de formation
E.1. Français	U.1	3	Écrit	4 h	4 situations d'évaluation
E.2. Langue vivante étrangère*	U.2	1 1	Écrit Oral	2 h 0 h 20 (1)	4 situations d'évaluation
E.3. Économie et droit	U.3				
Sous épreuve : Économie générale et économie d'entreprise	U 3.1	2	Écrit	3 h	3 situations d'évaluation
Sous épreuve : Économie monétaire et bancaire – Droit général et bancaire	U 3.2	3	Écrit	4 h	3 situations d'évaluation
E.4. Gestion de la clientèle et communication professionnelle	U 4	1.5 1.5	Pratique et orale Écrit	0 h 30 (2) 2 h.	2 situations d'évaluation 1 situation d'évaluation
E.5. Techniques bancaires - du marché des particuliers	U.5 U5.A	6	Écrit	5 H	Épreuve écrite ponctuelle
<b>Ou</b> - du marché des professionnels	U5.B				
E.6. Conduite et présentation d'activités professionnelles	U.6	3	Orale	0 h 40	1 situation d'évaluation

E.F.1. Langue vivante étrangère 2 (3)	U.F.	1	Oral	0h20 (1)	Ponctuelle orale
---	------	---	------	----------	------------------

\* Les langues vivantes autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien et portugais.

La description des différentes situations d'évaluation du contrôle en cours de formation figure dans l'annexe V.

(1) Non compris le temps de préparation de 20 minutes.

(2) Non compris le temps de préparation de 30 minutes.

(3) La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Les langues vivantes autorisées pour cette épreuve sont fixées par la note de service n°92-340 du 14 avril 1994.

## **ANNEXE V**

### ***DEFINITION DES EPREUVES PONCTUELLES ET DES SITUATIONS D'EVALUATION EN COURS DE FORMATION***

# ÉPREUVE E1 : FRANÇAIS

**Coefficient 3 U1**

## **Objectifs :**

L'objectif visé est de certifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

L'évaluation sert donc à vérifier les capacités du candidat à :

- Communiquer par écrit ou oralement
- S'informer, se documenter
- Appréhender un message
- Réaliser un message
- Apprécier un message ou une situation

(Arrêté du 30 mars 1989 6 B.O. N° 21 du 25 mai 1989)

## **Mode d'évaluation :**

**Forme ponctuelle (écrite - durée : 4 heures)**

Cette sous épreuve est écrite, d'une durée de quatre heures comprenant le temps de lecture du sujet.

## **Objet et contenu :**

L'épreuve a pour but de vérifier l'aptitude du candidat d'une part à saisir dans un texte les idées essentielles et leur organisation logique, d'autre part à s'exprimer correctement et avec simplicité.

Elle consiste :

- soit en une contraction d'un texte, suivie de questions dont l'une invite à un travail de composition française
- soit en une synthèse de documents.

## **A - Premier type de sujet :**

On propose un texte d'environ 900 mots qui offre par lui-même un sens assez complet, qui soit clair et bien composé et qui se prête à une analyse d'idées.

Le texte proposé, rédigé en langue française, porte sur un des problèmes de la vie moderne, problèmes de culture personnelle et de relations sociales qui peuvent intéresser un futur technicien.

Le candidat doit :

- résumer le texte en un nombre fixé de mots
- répondre à quelques questions destinées à faire préciser et expliquer le sens de notions et de mots importants du texte,
- exprimer dans un commentaire succinct et composé ses vues personnelles sur l'ensemble ou sur un aspect particulier du texte.

## **B - Deuxième type de sujet :**

On propose plusieurs documents (quatre ou cinq de nature différente : textes littéraires, textes non littéraires, messages graphiques, tableaux statistiques ...) centrés sur un problème précis. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.

L'énoncé du sujet précise le problème posé. Il peut comporter une ou deux questions mais qui n'imposent aucun plan. Il invite le candidat à formuler en conclusion une opinion personnelle.

Le candidat doit :

- composer une synthèse objective en confrontant les documents fournis
- rédiger son travail de manière claire, concise, personnelle
- élaborer une brève conclusion, exprimant son propre point de vue en référence aux documents fournis.

**Contrôle en cours de formation :**

L'unité de français est constituée de quatre situations d'évaluation de poids identiques :

- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit ;
- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

1) Première situation d'évaluation (durée indicative : 2 heures)

⇒ *Objectif général* :

Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

⇒ *Compétences à évaluer* :

- respecter les contraintes de la langue écrite
- appréhender et reformuler un message écrit (fidélité à la signification globale du texte et pertinence dans le relevé de ses éléments fondamentaux)
- réaliser un message écrit cohérent (pertinence par rapport à la question posée, intelligibilité, précision des idées, pertinence des exemples, valeur de l'argumentation, exploitation opportune des références culturelles et de l'expérience personnelle, netteté de la conclusion).

⇒ *Exemple de situation* :

- résumer par écrit un texte long (900 mots environ) portant sur un problème contemporain
- le commenter en fonction de la question posée et du destinataire.

2) Deuxième situation d'évaluation (durée indicative : 2 heures)

⇒ *Objectif général* :

Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

⇒ *Compétences à évaluer* :

- respecter les contraintes de la langue écrite ;
- synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique retenue par le candidat, cohérence de la problématique comme de la production (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message) ;
- apprécier un message et présenter un point de vue brièvement argumenté.

⇒ *Exemple de situation* :

- réalisation d'une synthèse de documents à partir de plusieurs documents (4 ou 5) de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, messages graphiques, tableaux statistiques ...) centrés sur un problème précis et dont chacun est daté et situé dans son contexte. Cette synthèse est suivie d'une brève appréciation ou proposition personnelle liée à la fois aux documents de synthèse et au destinataire.

3) Troisième situation d'évaluation (durée indicative : 30 minutes)

⇒ *Objectif général* :

Évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

⇒ *Compétences à évaluer* :

- s'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectif et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs) ;
- organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l'argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses ...).

⇒ *Exemple de situation* :

À partir d'un dossier qui aura été fourni au préalable et qui portera soit sur une question d'actualité soit sur une situation professionnelle, présenter un relevé de conclusions et répondre, au cours d'un entretien, aux questions d'un ou, éventuellement, plusieurs interlocuteurs. Le dossier peut être constitué de documents de même nature (ex.: revue de presse) ou de documents de nature diverse, textuels et non textuels tels qu'organigrammes, tableaux statistiques, schéma, graphiques, diagrammes, images ...).

4) Quatrième situation d'évaluation (durée indicative : 30 minutes)

⇒ *Objectif général* :

Évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

⇒ *Compétences à évaluer* :

- s'informer, se documenter ;
- analyser une situation, une expérience, des données ; en établir une synthèse ;
- faire le point au cours d'une discussion ou d'un débat ; dégager des conclusions ;
- s'adapter à un contexte de communication ;
- utiliser un langage approprié.

⇒ *Exemples de situation* :

- compte rendu oral d'une activité professionnelle (stage en entreprise par exemple) ou d'une activité culturelle (compte rendu de lecture, de spectacle, de visite d'une exposition ...) suivi d'un entretien ;
- animation d'un groupe de réflexion et réalisation de la synthèse finale.

## **ÉPREUVE E2 : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE**

**Coefficient 2**

**U2**

### **Objectifs :**

L'objectif visé est de certifier l'aptitude du candidat à :

- la compréhension de la langue vivante étrangère écrite : Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes et/ou des documents de nature diverse en langue étrangère choisie, à caractère professionnel, en évitant toute spécialisation ou difficultés techniques excessives ;
- la compréhension de la langue vivante étrangère orale : Il n'est pas exclu que l'un des documents soit un enregistrement proposé à l'écoute collective ;
- l'expression écrite dans la langue vivante étrangère choisie : Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer par écrit dans la langue vivante étrangère choisie, de manière intelligible, à un niveau acceptable de correction.
- l'expression orale dans la langue vivante étrangère choisie : Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à participer utilement à un dialogue dans la langue vivante étrangère choisie conduit dans une perspective professionnelle.

### **Mode d'évaluation :**

**L'usage d'un dictionnaire bilingue est autorisé dans le cadre des évaluations écrites.**

#### **Forme ponctuelle**

##### ***Écrit, durée 2 h, coefficient 1 :***

L'épreuve comporte un ou plusieurs exercices choisis parmi ceux énumérés ci-après :

- traduction, interprétation, résumé, compte-rendu, présentation, en français, de tout ou partie de l'information contenue dans les textes et/ou documents en langue étrangère ;
- réponses simples et brèves, dans la langue étrangère, à des questions ayant trait au domaine professionnel : résumés ; comptes rendus ; présentations simples et brèves, dans la langue étrangère, de l'information contenue dans un texte ou document à caractère professionnel, rédigé dans la langue étrangère ou en français.

##### ***Oral, durée 20' précédée de 20' de préparation, coefficient 1 :***

L'entretien prend appui sur des documents professionnels et permet d'apprécier l'aptitude du candidat :

- à dialoguer dans une perspective professionnelle ;
- à exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée ;
- à analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré.

#### **Contrôle en cours de formation :**

L'unité de langue vivante étrangère est constituée de quatre situations d'évaluation, de poids identique, correspondant aux quatre capacités :

- compréhension écrite ;
- compréhension orale ;
- expression écrite ;
- expression orale.

##### ***1) Première situation d'évaluation :***

***Compréhension écrite :***

Évaluer à partir d'un ou de deux supports liés à la pratique de la profession de la compréhension de la langue étrangère par le biais de : résumés, comptes rendus, réponses à des questions factuelles, rédigés en français ou en langue vivante étrangère, traductions ...

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- repérage, identification, mise en relation des éléments identifiés, hiérarchisation des informations, inférence.
- exactitude dans les rapports des faits, pertinence et intelligibilité.

## 2) Deuxième situation d'évaluation :

### | Compréhension orale :

Évaluer à partir d'un support audio-oral l'aptitude à comprendre le message auditif exprimé en langue vivante étrangère par le biais de :

- questions factuelles simples ;
- questions à choix multiples ;
- reproductions des éléments essentiels d'information issus du document ;
- résumés rédigés en langue vivante étrangère ou en français.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- anticipation ;
- repérage, identification des éléments prévisibles ;
- sélection, organisation, hiérarchisation des informations ;
- inférence.

## 3) Troisième situation d'évaluation :

### | Compréhension écrite :

Évaluer la capacité à s'exprimer par écrit en langue vivante étrangère au moyen de :

- la production de prises de notes
- la rédaction de résumés de support proposé
- la rédaction de comptes rendus de support proposé
- la rédaction de messages

liés à l'exercice de la profession.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- mémorisation
- mobilisation des acquis
- aptitude à la reformulation
- aptitude à combiner les éléments linguistiques acquis en énoncés pertinents et intelligibles
- utilisation correcte et précise des éléments linguistiques contenus dans le programme de consolidation de seconde :
  - éléments fondamentaux : déterminants, temps, formes auxiliaires, modalités, connecteurs, compléments adverbiaux ...
  - éléments lexicaux : pratique des termes tirés des documents à caractère professionnels utilisés
- construction de phrases simples, composées et complexes.

## 4) Quatrième situation d'évaluation :

### | Expression orale

Évaluer la capacité à s'exprimer oralement en langue vivante étrangère de façon pertinente et intelligible. Le support proposé permettra d'évaluer l'aptitude à dialoguer en langue vivante étrangère dans une situation liée au domaine professionnel au moyen de phrases simples, composées et complexes.

Le candidat devra faire preuve des compétences suivantes :

- mobilisation des acquis ;
- aptitude à la reformulation juste et précise ;
- aptitude à combiner des éléments acquis en cours de formation en énoncés pertinents et intelligibles ;
- maîtrise lexicale et grammaticale (cf. programme de consolidation de la seconde).

## **ÉPREUVE E3 : ÉCONOMIE ET DROIT**

**Unité 3.1 – coefficient 2 ; Unité 3.2 – coefficient 3**

### **ÉPREUVE E 3.1 : ÉCONOMIE GÉNÉRALE ET ÉCONOMIE D'ENTREPRISE**

**Coefficient : 2**

**U3.1**

#### **Objectifs**

L'objectif visé est d'évaluer les compétences économiques exprimées au sein du référentiel dans leurs composants méthodologiques et notionnels.

On veut apprécier l'aptitude du candidat à :

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

#### **Contenu**

L'unité U3.1 d'économie est validée par le contrôle de l'acquisition des savoirs et des compétences figurant dans le programme d'économie générale et d'économie d'entreprise des sections de techniciens supérieurs du secteur tertiaire (arrêté du 26 juillet 1995 modifié).

#### **Critères d'évaluation**

Les deux disciplines évaluées ont un poids sensiblement égal.

Il est tenu compte :

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

#### **Mode d'évaluation**

**Forme ponctuelle (épreuve écrite - durée 3 heures – coefficient 2 )**

L'épreuve comporte deux parties indépendantes :

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

**Contrôle en cours de formation**

Trois situations d'évaluation sont réparties sur le temps de formation et complémentaires les unes des autres en termes de compétences évaluées et de connaissances associées dans leurs composantes méthodologiques et notionnelles.

Les deux domaines d'enseignement devront au total avoir été évalués. Les compétences méthodologiques et l'aptitude à la construction structurée devront avoir fait l'objet d'une évaluation spécifique.

Chaque évaluation prend la forme d'une prestation écrite (d'une durée minimum de deux heures chacune).

Les situations proposées et les grilles d'évaluation utilisées seront mises à la disposition du jury.

**Objectifs**

Cette épreuve vise à évaluer les capacités requises par le référentiel de l'unité 3.2. Elle doit mettre en évidence :

- les connaissances acquises,
- l'utilisation d'un vocabulaire économique et juridique approprié,
- les capacités d'abstraction et de synthèse,
- la logique et l'esprit critique du candidat.

**Contenus**

L'unité d'économie monétaire et bancaire - droit général et bancaire valide l'acquisition des savoirs et des compétences figurant au référentiel.

**Critères d'évaluation**

L'épreuve est conçue de telle sorte que le candidat puisse faire largement état :

- de ses connaissances économiques et juridiques dans les domaines concernés,
- de ses qualités d'analyse et de synthèse dans le domaine juridique et économique.

Sont notamment appréciées :

- la maîtrise du vocabulaire,
- la pertinence de l'analyse,
- la rigueur des démarches,
- l'exactitude des connaissances,
- la logique des raisonnements.

**Forme de l'épreuve**

*Forme ponctuelle : épreuve écrite, durée 4 heures.*

Il est demandé au candidat d'analyser un ou plusieurs problèmes relatifs aux disciplines du droit général, du droit bancaire et de l'économie monétaire et bancaire.

Cette analyse peut être menée avec ou sans documents fournis.

L'épreuve portera sur :

- une décision jurisprudentielle où il doit révéler son aptitude à qualifier les faits, à déterminer la qualité juridique des parties en présence, à préciser leurs objectifs et leur argumentation, à identifier les différents stades de la procédure suivie, à identifier et à formuler le ou les problèmes juridiques abordés, à retracer les étapes du raisonnement des magistrats aboutissant à la solution et à situer la décision par rapport à un contexte donné ;
- et/ou plusieurs documents se rapportant à un même thème. Le candidat doit notamment pouvoir identifier le thème proposé et identifier le(s) problème(s) juridique(s) et/ou économique(s) posé(s) et mettre en évidence les points communs, les divergences, les évolutions, les enjeux économiques, juridiques et sociaux ;
- et/ou une résolution de cas pratique ;
- et/ou un thème économique et/ou juridique conduisant à l'élaboration d'un développement structuré.

***Contrôle en cours de formation :***

Trois situations d'évaluation sont réparties sur le temps de formation et complémentaires les une des autres en termes de compétences évaluées et de connaissances associées dans leurs composantes méthodologiques et notionnelles. Chacune sera réalisée sous forme d'une prestation écrite d'une durée minimum de deux heures.

Les deux domaines, économie monétaire et bancaire et droit général et bancaire, devront au total avoir été évalués. Les quatre modalités prévues pour l'épreuve ponctuelle devront avoir fait l'objet d'une évaluation spécifique. Les situations proposées et les grilles d'évaluation seront communiquées au jury.

**Objectif**

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à :

- mobiliser ses connaissances afin d'analyser une situation commerciale professionnelle réelle qui lui est proposée sur un portefeuille clients ;
- en déduire les actions commerciales à entreprendre ;
- analyser et préparer une situation concrète de vente à un client ou un prospect ;
- conduire une négociation en face à face ;
- analyser de façon critique une négociation ;
- communiquer en situation professionnelle.

**Contenus**

L'épreuve vise à évaluer les points suivants de l'unité "**Gestion de la clientèle et communication professionnelle**" :

- veille et recherche d'informations sur l'environnement du métier ;
- analyse du fonds de commerce ;
- analyse, gestion et développement du portefeuille client ;
- mise en œuvre des opérations commerciales ;
- gestion de la relation client ;
- analyse de l'activité et des résultats.

**Critères d'évaluation**

L'évaluation permet particulièrement d'évaluer :

- la pertinence de l'analyse de la situation commerciale,
- la capacité à concevoir un plan d'actions commerciales cohérent,
- l'aptitude à préparer un entretien de vente et une négociation (se fixer des objectifs, définir une stratégie, prévoir les moyens à mettre en œuvre),
- la maîtrise technique des étapes de l'entretien de vente et de la négociation,
- la pertinence des solutions proposées,
- la maîtrise du vocabulaire technique,
- l'aptitude à communiquer.

**Forme de l'épreuve*****Forme ponctuelle :***

L'épreuve, sous forme ponctuelle, se déroule en deux parties :

- **Une épreuve pratique et orale** d'une durée de trente minutes, précédée d'une préparation de trente minutes, coefficient 1.5.

Le support de l'épreuve est une situation professionnelle concrète proposée par le jury au candidat. Cette situation fait référence explicitement, selon l'option du diplôme choisie par le candidat, soit au marché des particuliers, soit au marché des professionnels.

Le candidat dispose d'un temps de préparation de 30 minutes. Il peut, dans la stratégie de communication qu'il retient, utiliser les auxiliaires visuels qu'il estime nécessaires.

L'épreuve se déroule conformément aux instructions de la circulaire d'organisation du diplôme. Elle est conduite par une commission d'interrogation comprenant deux personnes : un professeur dispensant l'enseignement professionnel "Gestion de la clientèle et communication professionnelle" (ou à défaut un professeur d'économie et gestion) et obligatoirement un professionnel du secteur bancaire.

Cette épreuve évaluera la partie "gestion de la relation client" du référentiel de compétences (excepté la "communication écrite", évaluée dans l'épreuve écrite).

- **Une épreuve écrite** d'une durée de deux heures, coefficient 1.5.

Cette épreuve évaluera l'ensemble des compétences figurant au référentiel, hormis celles évaluées par l'épreuve pratique et orale.

L'épreuve prendra la forme d'une étude de cas. À partir de documents, en nombre limité, se rapportant à l'une ou plusieurs des activités caractéristiques de l'unité : veille et recherche d'informations sur l'environnement du métier ; analyse du fonds de commerce ; analyse, gestion et développement du portefeuille clients ; élaboration et mise en œuvre de plans d'action commerciale ; analyse de l'activité et des résultats.

### ***Contrôle en cours de formation*** (candidats issus de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités).

L'évaluation des acquis s'effectue sur la base d'un contrôle en cours de formation à l'occasion d'au moins trois situations d'évaluation :

- une situation d'évaluation orale, dont l'objet sera d'évaluer les compétences telles que définies pour l'épreuve pratique et orale dans sa forme ponctuelle,
- deux situations d'évaluations écrites, complémentaires l'une de l'autre, réparties sur le temps de formation et se rapportant aux compétences telles que définies pour l'épreuve écrite dans sa forme ponctuelle.

## ÉPREUVE E5 : Techniques bancaires

**Coefficient 6**

**Unités 5.A et 5.B**

Les candidats se présentent, selon l'option choisie du BTS :

- soit à *l'épreuve 5.A* : Techniques bancaires du marché des particuliers,
- soit à *l'épreuve 5.B* : Techniques bancaires du marché des professionnels.

## ÉPREUVE 5.A TECHNIQUES BANCAIRES DU MARCHÉ DES PARTICULIERS

**Coefficient 6**

**U5.A**

### Objectifs :

Cette épreuve vise à évaluer les capacités globales requises par le référentiel "Techniques bancaires du marché des particuliers" en se situant dans un environnement professionnel.

Elle apprécie l'aptitude du candidat à :

- analyser une situation professionnelle,
- rechercher des solutions aux problèmes posés ou détectés,
- argumenter les solutions proposées et/ou les actions à réaliser,
- justifier sa position, ses choix, etc.

### Contenus :

L'épreuve "Techniques bancaires du marché des particuliers" valide l'acquisition des connaissances et des compétences figurant au référentiel de certification dans l'unité "Techniques bancaires du marché des particuliers".

### Critères d'évaluation :

En plus des compétences spécifiques à l'unité citée précédemment, l'épreuve peut également solliciter des connaissances et des compétences liées à :

- l'unité "économie monétaire et bancaire - droit général et bancaire",
- l'unité "gestion de la clientèle et communication professionnelle",

la finalité de l'épreuve n'étant cependant pas de mener une analyse juridique, économique ou commerciale.

Au-delà du strict contrôle des connaissances, cette épreuve doit mettre en évidence les qualités d'analyse et de synthèse du candidat.

Sont notamment appréciés :

- la maîtrise du vocabulaire,
- la qualité des analyses et des synthèses,
- le réalisme et la cohérence des raisonnements,
- la pertinence des solutions proposées assorties des modalités pratiques de mise en œuvre.

### Forme de l'épreuve :

L'épreuve se présente sous une **forme ponctuelle**.

Il s'agit d'une épreuve écrite, d'une durée de 5 heures, coefficient 6.

À partir de documents en nombre limité, cette épreuve prend la forme d'un cas pratique se rapportant à une situation bancaire relevant d'activités professionnelles sur le marché des particuliers telles qu'ouvertures et gestions de comptes, octroi/vente et gestion des moyens de paiement et des services liés aux comptes, vente de produits de placements, de financement, d'assurance, adaptation de l'offre à la situation du client et aux objectifs bancaires, analyse et gestion des risques bancaires, analyse et gestion d'un portefeuille de clients particuliers intégrant l'environnement juridique et fiscal du client, etc.

## **ÉPREUVE 5.B TECHNIQUES BANCAIRES DU MARCHÉ DES PROFESSIONNELS**

**Coefficient 6**

**U5.B**

### **Objectifs :**

Cette épreuve vise à évaluer les capacités globales requises par le référentiel "Techniques bancaires du marché des professionnels" en se situant dans un environnement professionnel.

Elle apprécie l'aptitude du candidat à :

- analyser une situation professionnelle,
- rechercher des solutions aux problèmes posés ou détectés,
- argumenter les solutions proposées et/ou les actions à réaliser,
- justifier sa position, ses choix, etc.

### **Contenus :**

L'épreuve "Techniques bancaires du marché des professionnels" valide l'acquisition des connaissances et des compétences figurant au référentiel de certification dans l'unité "Techniques bancaires du marché des professionnels".

### **Critères d'évaluation :**

En plus des compétences spécifiques à l'unité citée précédemment, l'épreuve peut également solliciter des connaissances et des compétences liées à :

- l'unité "économie monétaire et bancaire - droit général et bancaire",
- l'unité "gestion de la clientèle et communication professionnelle",

la finalité de l'épreuve n'étant cependant pas de mener une analyse juridique, économique ou commerciale.

Au-delà du strict contrôle des connaissances, cette épreuve doit mettre en évidence les qualités d'analyse et de synthèse du candidat.

Sont notamment appréciés :

- la maîtrise du vocabulaire,
- la qualité des analyses et des synthèses,
- le réalisme et la cohérence des raisonnements,
- la pertinence des solutions proposées assorties des modalités pratiques de mise en œuvre.

### **Forme de l'épreuve :**

L'épreuve se présente sous une **forme ponctuelle**.

Il s'agit d'une épreuve écrite, d'une durée de 5 heures, coefficient 6.

À partir de documents en nombre limité, cette épreuve prend la forme d'un cas pratique se rapportant à une situation bancaire relevant d'activités professionnelles sur le marché des professionnels telles qu'analyse de la situation du client, ouvertures et gestions de comptes, octroi/vente et gestion des moyens de paiement et des services liés aux comptes, vente de produits de placements, de financement, d'assurance, adaptation - argumentation de l'offre à la situation du client et aux objectifs bancaires, analyse et gestion des risques bancaires en intégrant l'environnement juridique et fiscal du client professionnel, etc.

## ÉPREUVE E6 : CONDUITE ET PRESENTATION D'ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Coefficient 3

U6

### Objectifs

L'épreuve de conduite et présentation d'activités professionnelles vise à évaluer la capacité du candidat à :

- mener des missions et des analyses à caractère professionnel dans le secteur bancaire ;
- mobiliser les connaissances et les compétences décrites dans le référentiel de certification dans un contexte professionnel ;
- s'adapter et à réagir positivement à des situations professionnelles réelles ou susceptibles d'être vécues en milieu professionnel bancaire.

Elle apprécie l'aptitude du candidat à :

- démontrer son implication dans des activités relevant du secteur bancaire ;
- mettre en lumière son expérience professionnelle et ses motivations ;
- faire preuve de ses qualités de communication orale.

### Contenus

L'unité U6 "Conduite et présentation d'activités professionnelles" valide l'acquisition des savoirs et savoir-faire figurant principalement dans l'unité "Techniques bancaires" (spécifique à l'option choisie par le candidat), "Économie monétaire et bancaire - Droit général et bancaire", "Gestion de la clientèle et communication professionnelle".

### Critères d'évaluation

L'épreuve est conçue de telle sorte que le candidat puisse faire preuve de ses qualités de technicité, d'analyse des situations professionnelles, d'adaptabilité et de réactivité, de communication, dans le domaine bancaire à partir de son expérience professionnelle effective.

Afin de conserver à cette épreuve ses caractères essentiels - professionnels et synthétiques - la commission d'évaluation s'attachera à ce que l'ensemble de l'activité du candidat ait été conduit dans un contexte professionnel.

Au cours de cette épreuve, la commission d'évaluation apprécie les qualités personnelles et professionnelles du candidat et, en particulier, les points suivants :

- son esprit de synthèse ;
- son aptitude à se situer et à situer son action ;
- sa rigueur en matière d'organisation et de méthode ;
- ses capacités d'écoute et de communication ;
- sa capacité de réaction et d'adaptation face à une situation professionnelle ;
- ses capacités d'analyse et de réflexion ;
- ses capacités d'argumentation et de persuasion.

### Forme de l'épreuve :

*Forme ponctuelle* : épreuve orale d'une durée de 40 minutes, coefficient 3.

● Pour les candidats de la voie scolaire, l'épreuve prend appui sur un **tableau récapitulatif des activités professionnelles** conduites à l'occasion des actions bancaires appliquées et des stages en entreprise durant l'ensemble de la formation. Ce tableau est mis à la disposition de la commission d'interrogation au moment de l'épreuve. Les certificats de stage sont annexés au tableau.

● Pour les candidats qui suivent la formation en apprentissage, l'épreuve prend appui sur un **dossier d'activités professionnelles**. Ce document de cinq pages maximum, sans annexe, élaboré par le candidat de façon individuelle, décrit les activités professionnelles caractéristiques du diplôme, dans l'option suivie par le candidat, conduites à l'occasion des périodes de formation en entreprise. Ce document est transmis aux autorités académiques à une date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen, il est accompagné de la photocopie du contrat d'apprentissage ou de l'attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti.

- Pour les candidats relevant de la formation continue, l'épreuve prend appui sur un **dossier d'étude professionnelle**, qui analyse une ou plusieurs situations professionnelles caractéristiques de l'activité bancaire correspondant à l'option du diplôme, choisie par le candidat au moment de son inscription à l'examen.

Il s'agit d'une étude personnelle menée par le candidat, sur un thème ayant fait l'objet d'un agrément par les autorités académiques compétentes. Ce document, de cinq pages maximum, ne comporte pas d'annexe. La date de remise des sujets de thème d'étude professionnelle ainsi que celle relative à la transmission des dossiers d'étude professionnelle aux autorités académiques sont fixées par la circulaire d'organisation de l'examen.

Le dossier inclut les certificats de travail attestant que l'intéressé a été employé dans un ou plusieurs établissements du secteur bancaire, en qualité de salarié à plein temps pendant six mois.

### **Organisation de l'épreuve**

L'épreuve se déroule en deux phases :

**La première phase**, d'une durée de 20 minutes maximum, permet au candidat d'exposer à la commission d'interrogation, de manière synthétique, l'ensemble de son activité professionnelle en entreprise, puis d'approfondir la présentation d'un travail, d'une activité ou d'une étude à caractère bancaire, caractéristique du diplôme dans l'option choisie par le candidat lors de son inscription à l'examen.

Pendant cet exposé, le candidat peut présenter à la commission, tout document qu'il juge utile pour étayer ou illustrer ses propos. Sauf cas de nécessité impérieuse, la candidat n'est pas interrompu par la commission pendant cet exposé.

Aucun document ou support, autre que le tableau ou dossier du candidat, ne pourra être conservé par la commission à l'issue de l'épreuve.

**La seconde phase**, d'une durée de 20 minutes, maximum, permet à la commission d'interrogation de s'entretenir avec le candidat sur les points de l'exposé ayant retenu son attention. À cette occasion, le questionnement de la commission peut également porter sur des points de connaissances ou sur la vérification de compétences qu'elle estime indispensables à l'exercice de la profession.

### **Composition de la commission d'évaluation :**

L'épreuve se déroule conformément aux instructions de la circulaire d'organisation du diplôme. Elle est conduite par une commission d'interrogation comprenant deux personnes : un professeur dispensant l'enseignement professionnel "Techniques bancaires" dans l'option choisie par le candidat (ou à défaut un professeur d'économie et gestion) et obligatoirement un professionnel du secteur bancaire, ayant une réelle expérience des techniques bancaires correspondant à l'option choisie par le candidat.

### ***Contrôle en cours de formation :***

Une seule évaluation, identique à la forme ponctuelle.

Les évaluateurs seront le formateur et, dans toute la mesure du possible, un professionnel de la banque, n'ayant pas été le tuteur ou le maître de stage du candidat.

À l'issue de l'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique de l'établissement adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat (un modèle de cette fiche sera proposé dans la circulaire d'organisation de l'examen).

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 considérées et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

## **ÉPREUVE FACULTATIVE EF1 : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE II**

### **UF1**

Épreuve orale d'une durée de 20 minutes (plus 20 minutes de préparation)

L'épreuve est de même nature que pour la langue vivante étrangère I, les exigences étant moindres. L'entretien prend appui sur des documents professionnels et permet d'apprécier l'aptitude du candidat à :

- dialoguer dans une perspective professionnelle
- exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée
- analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré.

La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.

# RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'enseignement supérieur et  
de la recherche

**Arrêté du 5 décembre 2011**

**modifiant l'arrêté du 18 juillet 2001 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « banque »**

NOR : ESRS1131625A

## **Le ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche**

Vu le décret n ° 95-665 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 18 juillet 2001 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « banque » ;

La commission professionnelle consultative « services administratifs et financiers » en date du 3 octobre 2011 ;

Le Conseil supérieur de l'éducation en date du 17 novembre 2011 ;

Le Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche en date du 21 novembre 2011;

### **Arrête**

#### **Article 1**

Le règlement d'examen figurant à l'annexe IV de l'arrêté du 18 juillet 2001 susvisé est remplacé par le règlement d'examen figurant en annexe I du présent arrêté.

#### **Article 2**

La définition de l'épreuve facultative « certification professionnelle » figurant à l'annexe II du présent arrêté, est ajoutée à l'annexe V de l'arrêté du 18 juillet 2001 susvisé.

#### **Article 3**

Le directeur général pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 5 décembre 2011

Pour le ministre et par délégation :

Le Directeur général pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle,  
P. HETZEL

N.B. Le présent arrêté son annexe I seront consultables au bulletin officiel du Ministère de l'éducation nationale et du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche du mis en ligne sur les sites [www.education.gouv.fr](http://www.education.gouv.fr), et [www.enseignementsup-recherche.gouv.fr](http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr)

Le présent arrêté et l'intégralité de ses annexes seront mis en ligne sur les sites [www.education.gouv.fr](http://www.education.gouv.fr), et [www.enseignementsup-recherche.gouv.fr](http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr)

## ANNEXE I

<b>BTS BANQUE</b>					
Intitulés et coefficients des épreuves et unités			Voie scolaire, apprentissage, formation professionnelle continue dans les établissements publics et privés, enseignement à distance et candidats justifiant de 3 ans de pratique professionnelle	Formation professionnelle continue dans des établissements publics habilités	
Épreuves	Unités	Coef.	Forme ponctuelle	Durée	Évaluation en cours de formation
E.1. Culture générale et expression	U.1	3	Écrite	4 h	4 situations d'évaluation
E.2. Langue vivante étrangère*	U.2	1 1	Écrit Orale	2 h 0 h 20 (1)	4 situations d'évaluation
E.3. Économie et droit Sous épreuve : Économie générale et économie d'entreprise	U.3 U 3.1	2	Écrite	3 h	3 situations d'évaluation
Sous épreuve : Économie monétaire et bancaire –droit général et bancaire	U 3.2	3	Écrite	4 h	3 situations d'évaluation
E.4. Gestion de clientèle et communication professionnelle	U.4	1,5 1,5	Pratique orale Écrite	0 h 30 (2) 2 h	2 situations d'évaluation 1 situation d'évaluation
E.5. Techniques bancaires - marché de particuliers Ou - marché des professionnels	U.5		Écrite	5 h	Épreuve écrite ponctuelle
E.6. Conduite et présentation d'activités professionnelles	U.6	3	Pratique et orale	0 h 40 (3 )	1 situation d'évaluation
E.F.1. Langue vivante étrangère 2 (4)	U.F.1		Orale	0h20 (1)	Ponctuelle orale
E.F.2 Certification professionnelle	U.F.2		Écrite	3 h	Ponctuelle écrite

\* Seuls l'anglais, l'allemand, l'espagnol, l'italien et le portugais sont autorisés dans le cadre de l'épreuve obligatoire de langue vivante étrangère.

(1) Non compris le temps de préparation de 20 minutes.

(2) Non compris le temps de préparation de 30 minutes.

(3) Non compris le temps de préparation de 40 minutes.

(4) La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Les LVE autorisées pour cette épreuve sont fixées par la note de service du 27 mars 2006.

## ANNEXE II

### Epreuve facultative 2 « certification professionnelle »

#### OBJECTIFS

---

Cette épreuve vise à vérifier que le candidat au diplôme du BTS Banque possède :

- les connaissances minimales,
- leur 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.

Elle vise à s'assurer que le candidat peut justifier du niveau de connaissances minimales requis par la réglementation pour pouvoir exercer la fonction de chargé 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.

#### CONTENUS

---

L'épreuve prend la forme d'un questionnaire à choix multiple (QCM).

Le nombre total de questions, ainsi que leur répartition dans les différents domaines de connaissances, est fixé en accord avec l'Autorité des marchés financiers. Ces éléments sont portés à la connaissance des candidats au moyen de la circulaire d'organisation de l'examen.

Certaines questions vérifient une connaissance de base du sujet (C), d'autres une connaissance approfondie (A).

Les questions sont construites par des experts de chacun des domaines ou sous-domaines concernés et font systématiquement l'objet d'une relecture croisée avec d'autres experts.

L'annexe 1, jointe au présent document, présente les différents domaines et le nombre de questions par rubrique.

#### MODALITÉS

---

**Forme ponctuelle**

**Épreuve écrite**

**Durée : 3 heures**

L'épreuve comporte une situation d'évaluation sous la forme d'un questionnaire à choix multiple. A chaque question correspond une réponse et une seule.

Les différentes questions posées portent sur les champs de connaissances qu'il est nécessaire, en application de la réglementation, de maîtriser pour exercer la fonction de chargé de clientèle.

Le questionnaire comporte deux types de questions A et C, selon le barème mentionné en annexe 1 : les questions de type A font référence à des connaissances plus approfondies que les questions de type C

Le nombre de questions est fixé par l'autorité responsable de l'examen, en relation avec les règles de vérification des connaissances en vigueur dans la profession.

### **Déroulement**

La situation d'évaluation se déroule dans les centres d'examen habilités à organiser l'examen du BTS Banque.

### **Composition de la commission de correction**

La commission de correction est composée d'enseignants du domaine professionnel et de représentants de la profession.

### **Barème d'évaluation et notation**

La réussite du candidat à cette épreuve suppose un taux de réponses exactes supérieur ou égal à un pourcentage défini par l'autorité responsable de l'examen, en référence avec la réglementation en vigueur au moment de l'examen.

La note est échelonnée de 0 à 20. Elle est obtenue en appliquant une formule de conversion aux différents taux de réussite aux questions de type A et C.

La réussite à cette épreuve fait l'objet d'une attestation spécifique délivrée par les autorités académiques, indépendamment du diplôme.

### **domaines de connaissance et répartition des questions par rubrique**

	<b>Niveaux d'approfondissement des connaissances / Résultats attendus</b>
<b>C</b>	Montrer une connaissance de base du sujet (pouvoir identifier et décrire)
<b>A</b>	Montrer une connaissance plus approfondie du sujet (pouvoir expliquer)
	<b>Nombre (proportion) de questions pour chaque sujet traité (colonne « % » ci-après)</b>
	De 1 à 6 questions (ou 1 à 6 %)
<b>Total</b>	88 questions (ou 88 % des questions)
	La vérification des connaissances, dans le cadre de l'examen certifié, porte sur cent questions (ou 100 %). Douze questions (ou 12 %) complémentaires <u>portant sur les thèmes mentionnés ci-dessous</u> doivent être proposées par l'organisateur de l'examen, à son libre choix, parmi les thèmes fixés.

CONNAISSANCES À ACQUÉRIR		%	A C	CONTENU MINIMUM
<b>Environnement réglementaire et déontologique</b>				
<b>1. Le cadre institutionnel et réglementaire français, européen et international</b>	1.1	2	<b>C</b>	Le cadre de tutelle français ; La répartition des compétences entre les différentes autorités de tutelle (ACP, AMF, CCLRF) ; Les principaux objectifs, rôles, pouvoirs de l'AMF (réglementer, autoriser, surveiller, sanctionner) ; le règlement général de l'AMF.
	1.2	2	<b>C</b>	L'architecture européenne de la régulation (aspect institutionnel) ; Le marché unique des services financiers ; Le cadre réglementaire européenne ; Le passeport européen ; L'architecture internationale de la régulation ; La coopération internationale.
	1.3	1	<b>C</b>	L'organisation de place et les associations professionnelles
	1.4	1	<b>C</b>	Les autres professions distribuant des produits financiers réglementés (CGPI, CIF, démarcheurs etc.).
	1.5	1	<b>C</b>	La politique économique et monétaire, le rôle de la BCE ; La politique fiscale ; Les principaux indicateurs économiques, les taux directeurs : - PIB ; - Inflation ; - Taux d'intérêt ; - Croissance ; Le rôle des marchés financiers dans l'économie ; Les fluctuations des marchés et leurs causes ; La liquidité et la volatilité des marchés.
	1.6	2	<b>C</b>	La confidentialité (données clients etc.) ; La protection des données personnelles (règles CNIL etc.) ; Le secret bancaire ; L'enregistrement et la conservation des données.
	1.7	2	<b>C</b>	La protection des clients : - L'environnement général en relation avec les services d'investissement et les instruments financiers (droit des consommateurs, concurrence, protection des données des clients) ; - L'environnement spécifique au secteur financier ; Les principales caractéristiques du dispositif de protection des avoirs des clients (système d'indemnisation des investisseurs) en France, l'existant européen et international.
	1.8	2	<b>C</b>	Le cadre juridique général des instruments financiers et des services d'investissement : - L'agrément ; - Les services d'investissement ; - Les produits soumis à agrément ; - Les fonctions réglementées ; - le cadre prudentiel : règles de fonds propres, la typologie des risques (marché, contrepartie, opérationnel et liquidité) ; - La responsabilité civile des établissements (concernant le devoir d'information, devoir de conseil etc.) ; Les types de sanction

CONNAISSANCES À ACQUÉRIR		%	A C	CONTENU MINIMUM
<b>Environnement réglementaire et déontologique</b>				
<b>2. La déontologie, la conformité et l'organisation déontologique des établissements</b>	2.1	2	C	Les principales règles de bonne conduite ; L'obligation de préserver l'intégrité du marché ; Le rôle et l'organisation de la fonction de conformité ( <i>RCSI, RCCI</i> ) ; La gestion des conflits d'intérêt (dont compte propre vs compte client) ; Le devoir d'alerte éthique.
	2.2	2	A	L'organisation de la déontologie chez les PSI : - Le régime des transactions personnelles ; - Les listes d'initiés ; - Les « murailles de Chine ».
	2.3	2	A	Le traitement des réclamations des clients (médiation interne et externe etc.)
<b>3. La réglementation pour la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme</b>	3	3	A	Le cadre juridique ; Le processus de blanchiment : le placement, la dissimulation, la conversion des fonds dans les circuits économiques licites ; Le rôle de TRACFIN ; Les implications d'organisation dans les établissements ; Le délit de blanchiment ; L'obligation d'identifier le client et le connaître et refuser l'entrée en relation avec un client suspect ; L'identification des personnes exposées politiquement ; L'obligation de détecter les opérations suspectes ; Les exigences en matière d'enregistrement ; L'obligation de dénoncer les opérations suspectes auprès des autorités compétentes et de coopérer avec elles ; Les procédures de <i>reporting</i> ; Les sanctions.
<b>4. La réglementation « Abus de marché »</b>	4	2	A	La directive « Abus de marché », ses principales applications, les implications en termes d'organisation pour les établissements ; La notion d'information privilégiée et les obligations d'abstention des détenteurs de telles informations ; Le délit d'initié ; Les manipulations de cours et la diffusion d'une fausse information ; L'obligation de déclaration de transactions suspectes à l'AMF ; Les sanctions (administratives et pénales) ; La mise en jeu de la responsabilité pénale ; Le <i>late trading</i> et le <i>market timing</i> .
<b>5. Le démarchage bancaire et financier, la vente à distance et le conseil du client</b>	5	3	A	Les règles et les responsabilités en matière de : - Démarchage ; - Vente à distance ; - Conseil du client ; - Publicité et communication promotionnelle.

CONNAISSANCES À ACQUÉRIR		%	A C	CONTENU MINIMUM
<b>Environnement réglementaire et déontologique</b>				
<b>6. La relation avec - et information des clients</b>	6.1	6	<b>A</b>	La connaissance, l'évaluation et la classification du client (le KYC et l'analyse du profil du client) ; L'identification des personnes concernées.
	6.2	3	<b>A</b>	Information à donner aux clients sur les instruments financiers et les services d'investissement. - L'information sur les tarifications et les coûts ; - L'information sur la politique d'exécution ; - L'information sur les risques ; - L'information sur les produits ; - L'information sur la politique de gestion des conflits d'intérêt ; - Les avis d'opération (compte rendu des opérations aux clients, les avis d'exécution, etc.).
	6.3	3	<b>A</b>	L'obligation d'agir au mieux des intérêts du client ; L'obligation de vérifier le caractère adéquat ou approprié du produit / service ; Le régime d'exécution simple.
	6.4	3	<b>A</b>	La politique d'exécution des ordres aux conditions les plus favorables ; La politique de sélection des intermédiaires ; L'obligation d'avertir le client quand celui-ci donne des instructions spécifiques pour l'exécution d'un ordre ; Le consentement exprès du client pour l'exécution d'ordres hors marché réglementé ou SMN.
	6.5	2	<b>C</b>	Les charges et les commissions (frais de bourse, droits de garde, commission de souscription, commission de rachat etc.) ; La rétractation et l'annulation.
	6.6	1	<b>C</b>	Le contrat de services d'investissement et la capacité à contracter ; L'intervention en qualité de mandataire ; Les comptes à titulaires multiples : - Comptes joints - Usufruit-nu propriété La procuration.
	6.7	1	<b>C</b>	L'insolvabilité et la faillite du client.

CONNAISSANCES À ACQUÉRIR		%	A C	CONTENU MINIMUM
<b>Connaissances techniques</b>				
<b>7. Les instruments financiers et les risques</b>	7.1	3	<b>C</b>	Les différents instruments financiers, leurs risques et leur rendement ; Les différents types de risques (risques de crédit, de taux, de liquidité, de volatilité, de marché, de contrepartie, opérationnel, liés aux émetteurs, de change).
	7.2	3	<b>C</b>	Les actions (types d'actions, droit de vote, dividende) ; Les actions ordinaires ; Les actions de préférence ; Les principes de valorisation des actions.
	7.3	3	<b>C</b>	Les obligations (taux fixe, variable, coupon, démembrement, amortissement) et les obligations indexées ; Les OAT ; Les obligations à taux fixe ; Les obligations à taux flottants (variable et révisables) ; Les obligations Zéro coupon ; Les obligations indexées ; Le démembrement d'une obligation ; Les différents modes d'amortissement d'une obligation ; Les principes de valorisation des produits de taux, rendements et rentabilité ; L'actualisation.
	7.4	2	<b>C</b>	Les titres de créances négociables et les instruments du marché monétaire ; Les indices de référence (Euribor, Eonia, etc.)
	7.5	1	<b>C</b>	Les titres hybrides/composés : - Les obligations convertibles - Les bons de souscription - Les titres subordonnés
	7.6	2	<b>C</b>	Les autres instruments (contrat d'assurance, compte à terme, produit de bilan.)
	7.7	1	<b>C</b>	Les principaux produits dérivés (types et utilisation) ; Les options et contrats de futures ; Les <i>swaps</i> ; Les sous-jacents (actions, taux, change, crédit, <i>commodities</i> ).
	7.8	1	<b>C</b>	Les OPC
<b>8. La gestion collective / La gestion pour compte de tiers</b>	8.1	1	<b>C</b>	Les acteurs du métier de la gestion pour compte de tiers : - La SGP ; - Le distributeur ; - Le dépositaire ; - Le <i>prime broker</i> ; - L'administrateur de fonds / le valorisateur ; - Le commissaire aux comptes.
	8.2	1	<b>C</b>	Les fondamentaux de la gestion pour compte de tiers ; Le mandat, les OPCVM, les règles de répartition des risques ; L'obligation d'honorer les souscriptions-rachats.
	8.3	2	<b>C</b>	Le prospectus et les documents d'information ; Les frais ; Les principes de la valorisation et la valeur liquidative.
	8.4	2	<b>C</b>	Les principaux éléments sur le cadre réglementaire des OPCVM ; Les directives européennes pour les OPCVM à vocation générale (conformes aux normes européennes (coordonnés) ; La réglementation française pour les autres OPC (non coordonnés).

	8.5	1	C	<p>Les instruments de la gestion collective, typologie des OPC et de la gestion ;</p> <p>Les OPC, les SCPI, les FCPR, les FCC, les fonds aia, les OPCVM indicieux dont les ETF (<i>trackers</i>), les fonds à formule, les fonds de fonds; les OPC maîtres-nourriciers, OPC à compartiments et à différentes catégories de parts ou d'actions, etc.</p> <p>La classification OPCVM de l'AMF.</p>
	8.6	1	C	<p>Les différents types de gestion : Les gestions thématiques - ISR, <i>mid cap</i> et la gestion alternative etc.</p>
<b>9. Le fonctionnement et l'organisation des marchés</b>	9.1	2	C	<p>Les lieux et les modes d'exécution des ordres :</p> <p>Les entreprises de marché et opérateurs de SMN ;</p> <p>Marchés réglementés ;</p> <p>SMN et SMN organisés (Alternext) ;</p> <p>Internalisation ;</p> <p>Marché libre ;</p> <p>Marchés de gré à gré ;</p> <p>La notion de marché au comptant et à terme (dont le SRD).</p>
	9.2	2	A	<p>La typologie des ordres sur les marchés et le traitement des ordres (dans l'ordre de leurs arrivées, la gestion des ordres groupés)</p> <p>Marchés d'actions,</p> <p>Marchés de taux,</p> <p>Marchés des dérivés listés/organisés.</p>
	9.3	1	C	<p>Les obligations de transparence pré et post négociation.</p>
	9.4	1	C	<p>Les participants (teneurs de marché, apporteurs de liquidité, animateurs de marché, etc.)</p>
	9.5	1	C	<p>données de marché ( types de données financières, statistiques économiques)</p>
<b>10. Le post-marché, back office</b>	10.1	2	C	<p>Les acteurs nationaux et internationaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les dépositaires centraux internationaux, sous dépositaires (<i>local custody</i>)</li> <li>- Le dépositaire d'OPCVM</li> <li>- Les transporteurs de messages</li> <li>- Les chambres de compensation</li> <li>- Les <i>brokers</i> / négociateurs</li> <li>- Les teneurs de compte-conservateurs (administration du stock) et leurs obligations réglementaires</li> </ul> <p>La tenue de registre (nominatif pur / nominatif administré) ainsi que les autres services émetteurs (administration des AG, etc.)</p> <p>La gestion du passif d'OPCVM et épargne salariale (réception des ordres, heures limites et centralisation).</p>
	10.2	1	C	<p>L'organisation des activités de post-marché ;</p> <p>Le règlement-livraison (les grands systèmes de dénouement nationaux, européens et internationaux et leurs spécificités et les grands principes de circulation des titres) ;</p> <p>La compensation (objectifs et règles de fonctionnement d'une chambre de compensation, son rôle dans les différents marchés. mécaniques de garantie et de calcul des risques).</p>
<b>11. Les émissions et les opérations sur titres</b>	11.1	1	C	<p>Les caractéristiques du marché primaire ;</p> <p>La syndication et l'adjudication primaire ;</p> <p>L'émetteur (réglementation sur l'émission, prospectus, informations obligatoires à donner aux investisseurs, AG)</p>
	11.2	1	C	<p>Les offres publiques, les éléments sur les introductions en bourse et aperçu du cadre des fusions et acquisitions,</p> <p>Les dividendes ;</p> <p>Le <i>split</i> ;</p> <p>Les variations de capital ;</p> <p>L'absorption et la fusion.</p>

<b>12. Bases comptables et financières</b>	12.1	2	<b>C</b>	Les principaux éléments sur les bilans d'entreprise et les comptes de résultats ;  Les principaux ratios d'analyse financière et leur utilité ;  La rentabilité et le rendement (brut et net) ; La notion de produits et de charges ; Le compte de résultat : perte et bénéfice ; L'analyse des performances.
	12.2	1	<b>C</b>	Les obligations d'information financière des sociétés cotées (obligations trimestrielles et semestrielles, rapport annuel, le document de référence, les franchissements de seuils.
	12.3	2	<b>C</b>	Aperçu de la fiscalité des particuliers (revenu et capital), les notions de base (IRPP, ISF, Taux et base de taxation, prélèvements sociaux) ; La fiscalité des produits financiers destinés aux particuliers (PEA, Assurance vie, etc.).
	12.4	1	<b>C</b>	Aperçu de la fiscalité des sociétés (fiscalité des produits proposés aux entreprises (trésorerie, BT financement long terme).

À ces questions dont la répartition par domaine est fixée par l'éducation nationale, en accord avec l'AMF, s'ajoutent des questions, faisant partie des domaines ci-dessus et choisies dans des domaines en relation avec la banque de détail.

#### Typologie des questions

La typologie des questions est définie dans une charte qui fait partie intégrante du dossier de demande d'agrément à l'AMF. Les points principaux sont les suivants :

- ✓ Toutes les questions posées sont de type QRU (Question à Réponse Unique). Les propositions de réponse sont de plusieurs natures :
  - binaire (Vrai/Faux ou Oui/Non)
  - réponse comportant 3 ou 4 propositions, dont l'une d'elle peut être « ARNC » (Aucune Réponse Ne Convient)
  
- ✓ La rédaction de questions doit être claire et sans ambiguïté : l'objectif n'est pas de mettre inutilement les candidats en difficulté mais de vérifier leurs connaissances. De ce fait :
  - les doubles négations doivent être évitées
  - la forme interro négative est uniquement utilisée dans des formulations du type : « quelle est l'assertion qui n'est pas vraie parmi celles qui sont proposées ? »
  - la rédaction des questions est courte
  - la rédaction des réponses est courte
  - la formulation des questions n'est pas motivée par une intention de tromper le candidat
  
- ✓ Les questions portent sur une connaissance de base ou approfondie selon ce que prévoit le référentiel AMF ; elles trouvent leur source dans le document intitulé « Abrégé des marchés financiers » dont le contenu s'appuie sur le référentiel de l'AMF.
  
- ✓ Les réponses aux questions ne doivent pas nécessiter une connaissance d'expert ou de spécialiste du domaine concerné.