

BTS BANQUE

*Référentiel défini
par arrêté du 22 novembre 2023*

Guide d'accompagnement pédagogique



Crédits photos :
UM-Triolet-02-UM - David Richard/Transit

Mise à jour : mars 2024

Sommaire

Partie 1 – Présentation générale du référentiel du BTS BANQUE	4
L'approche par blocs de compétences	4
Les principales évolutions intégrées au nouveau référentiel	4
L'intitulé du diplôme	5
Présentation du référentiel d'activités professionnelles et du référentiel de compétences	6
Partie 2 – L'acquisition de la professionnalité	9
L'enseignement de l'omnicanalité	9
L'enseignement de la dimension réglementaire et déontologique	12
L'acquisition des compétences transversales	23
Les stages en milieu professionnel	26
Les ateliers de professionnalisation	28
Partie 3 - Compléments didactiques et pédagogiques	30
L'étude des langues vivantes étrangères	30
Les blocs professionnels	31
Bloc de compétences 1 – Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers	32
Bloc de compétences 2 – Développement commercial	37
Bloc de compétences 3 – Conseil et expertise en solutions bancaires et financières	42
Bloc de compétences 4 – Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	47
La place de la certification professionnelle dans la formation	63
Partie 4 – L'organisation de la formation	71
L'emploi du temps des étudiants	71
Principes pour l'organisation des enseignements (demi section et classe entière)	71
Équipement des sections	72
Annexes	73
Annexe 1 - tableau de synthèse – activités – blocs de compétences – unités	73
Annexe 2 – Sitographie et bibliographie	76
Annexe 3 - Exemple d'atelier de professionnalisation : la recherche de stage	77
Annexe 4 - Exemple d'atelier de professionnalisation : l'omnicanalité dans la relation bancaire	80
Annexe 5 - Exemple d'atelier de professionnalisation « Qu'est-ce qu'une banque responsable ? »	84
Annexe 6 - Exemple d'atelier de professionnalisation : la déontologie	86
Annexe 7 - Exemple de guide de stage pour le tuteur	91
Annexe 8 - Exemple de fiche de suivi de stage	92
Annexe 9 - L'intégration de la certification professionnelle AMF dans le référentiel du BTS banque ..	94

Introduction

L'arrêté du 22 novembre 2023 portant définition du référentiel du BTS Banque a été publié au Journal officiel le 8 décembre 2023, pour une mise en œuvre à la rentrée scolaire 2024. Le nouveau référentiel du BTS Banque est enregistré au répertoire national des certifications professionnelles ([fiche N° RNCP38368](#)) jusqu'au 31-12-2028.

Un **groupe national de rénovation** a été constitué dès 2020, réunissant neuf enseignantes et enseignants en BTS Banque et quatre inspecteurs et inspectrices d'académie - inspecteurs et inspectrices pédagogiques régionaux.

Que ces collègues soient remerciés pour leur engagement dans cette mission nationale exigeante :

Karine Blanc, académie de Versailles

Élodie Brebion, académie de Bordeaux

Gaëtan Demoor, académie de Lille

Christophe Duchesne, académie de Lille

Catherine Moreau, académie de Montpellier

Isabelle Pointu, académie de Reims

Hervé Savarin, académie de Lyon

Manuel Silva, académie de Montpellier

Sylvie Simon, académie de Bordeaux

Laurence Remaud, IA-IPR académie de Montpellier, pilote nationale du BTS Banque,

Philippe Cadet, IA-IPR académie de Rennes

Nathalie Freydière, IA-IPR académie de Lyon

Sandrine Marguet, IA-IPR académie de Toulouse

Ce groupe national, accompagné par l'inspection générale de l'Éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR), par la direction générale de l'enseignement scolaire (DGESCO) et par la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP), a dans un premier temps réalisé **une étude d'opportunité sur l'évolution de ce diplôme**. Les professionnels du secteur de la banque et de la finance ont alors été étroitement associés à la réflexion sur l'opportunité de rénover le BTS Banque. Par ailleurs, 170 diplômés du BTS ont été interrogés sur leur insertion professionnelle dans le cadre d'un suivi de cohorte. En complément, 6 études sur les évolutions du secteur bancaire ont été analysées.

Le travail du groupe a ensuite porté sur l'écriture du **référentiel des activités professionnelles (RAP)**. Quatre blocs de compétences professionnelles ont été identifiés. De nouveaux entretiens ont été conduits avec les représentants institutionnels et opérationnels du secteur afin de conforter et préciser ces blocs.

La rédaction du **référentiel de compétences et du référentiel de certification** a suivi celle du RAP.

Validé par les différentes instances et la CPC Services aux entreprises en octobre 2023, [le diplôme a été publié au JORF par arrêté du 22 novembre 2023](#).

Le présent **guide d'accompagnement pédagogique**, conçu et rédigé par le groupe national de rénovation et l'IGÉSR, a pour objectif d'apporter un éclairage sur la mise en œuvre du nouveau référentiel du BTS Banque. Sans être exhaustif, il vise à expliciter les fondements des éléments nouveaux, à présenter des exemples concrets sur les plans didactiques et pédagogiques et à apporter des préconisations en termes d'organisation de la formation.

En complément à ce guide, **une « foire aux questions » est consultable via ce QrCode :**

Nous vous souhaitons une bonne découverte de ces ressources.



Fabienne Keroulas
Inspectrice générale de l'Éducation,
du sport et de la recherche.

Partie 1 – Présentation générale du référentiel du BTS BANQUE

La mise en œuvre du nouveau diplôme est prévue à la rentrée 2024, pour une première session d'examen en 2026.

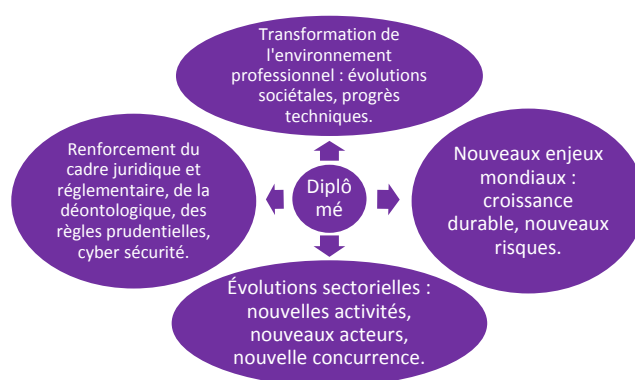
La rénovation prend en compte :

- la nécessaire révision des diplômes tous les 5 ans¹ ;
- l'écriture des diplômes en blocs de compétences ;
- l'adaptation du référentiel à l'évolution du secteur et des métiers.

L'approche par blocs de compétences

La loi de mars 2014 relative à la formation professionnelle² institue le compte personnel de formation permettant aux salariés et demandeurs d'emploi de bénéficier de formations lorsque celles-ci sont inscrites au registre national des certifications professionnelles (RNCP). Les BTS sont inscrits au RNCP mais pour être accessibles via le compte personnel de formation (CPF), il est nécessaire qu'ils soient organisés en blocs de compétences indépendants permettant aux salariés ou demandeurs d'emploi de mobiliser leurs droits acquis dans le cadre du CPF pour la préparation d'un bloc dans une approche progressive de préparation au diplôme ou dans un souci d'acquisition des compétences spécifiques au bloc. Le Copanef³ propose la définition suivante « Les blocs de compétences se définissent comme des éléments identifiés d'une certification professionnelle s'entendant comme un ensemble homogène et cohérent de compétences. Ces compétences doivent être évaluées, validées et tracées. Sous ces conditions, elles constituent une partie identifiée de la certification professionnelle. Le « bloc de compétences » s'apparente à une activité ou un domaine d'activité au sein d'une certification professionnelle. »⁴ Ainsi chaque domaine d'activité défini dans le référentiel des activités professionnelles correspond à un bloc de compétences du référentiel de certification et à une épreuve. La construction du diplôme en blocs de compétences répond donc à l'aspiration d'offrir une variété de parcours pour obtenir la qualification : préparer le diplôme en formation initiale, compléter une obtention partielle du diplôme par la formation à un ou plusieurs blocs, préparer un bloc du diplôme pour obtenir les compétences spécifiques à celui-ci.

Les principales évolutions intégrées au nouveau référentiel



¹ dans le cadre des nouvelles règles découlant de la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel instituant les nouvelles commissions professionnelles consultatives (CPC), les modalités de révision des diplômes ont été modifiées : la création, la révision ou la suppression des diplômes professionnels et de leurs référentiels, ainsi que leur enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) pour une durée maximale de cinq ans, sont décidés après avis conforme des commissions professionnelles consultatives ministérielles.

² <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028683576&categorieLien=id>

³ Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation

⁴ Extrait du document www.fpspp.org/portail/.../definition-blocs-de-competences-bureau-9juin2015.docx

Les évolutions identifiées et exprimées par les représentants institutionnels et professionnels sont les suivantes :

- **La diversification des activités de financement** : elle traduit la multiplication de nouvelles structures, d'intermédiation financières notamment.
- **Le renforcement du cadre réglementaire et de la déontologie** : c'est une des caractéristiques propres au secteur de la banque et de la finance qui se renforce, en lien avec la réglementation européenne, voire internationale.
- **La dimension omnicanale de la relation client** : les modalités de relation avec la banque et les « entités » de financement se dématérialisent de façon croissante.
- **La recherche de compétences commerciales** : si l'exercice des métiers requiert une technicité et une maîtrise du cadre réglementaire, les professionnels sont à la recherche de collaborateurs et de collaboratrices capables de conduire un argumentaire de vente et l'ensemble du processus de commercialisation, tout en prenant en compte les spécificités du secteur de la banque.
- **La recherche de compétences transversales.**
- **La place croissante du numérique dans les activités de travail** : elle est très liée au le développement de l'omnicanalité.
- **La sensibilisation à la RSE et au développement durable**, elle comporte deux dimensions : d'une part, la prise en considération de la situation de la personne cliente, sa vulnérabilité, son âge, son handicap, sa santé, son lieu de vie, une situation d'illectronisme éventuelle. D'autre part, la sensibilisation à «la finance verte ». Les banques ont une obligation de diversifier les actifs vers le financement d'activités économiques vertueuses, d'énergies non fossiles, de l'économie sociales et solidaires. Cela se manifeste par une réglementation accrue en la matière.

L'intitulé du diplôme

Historique du diplôme

2001 : le **BTS Banque** est créé en collaboration avec la profession bancaire avec pour objectif de répondre aux besoins des banques en termes de recrutement de personnel qualifié et susceptible de d'évoluer en interne. Ce diplôme comportait alors deux options : **marché des professionnels et marché des particuliers.**

2014 : le diplôme a fait l'objet d'une rénovation conduisant à la mise de place du **BTS Banque - Conseiller de clientèle.**

2023 : le diplôme est rénové, son intitulé devient **BTS Banque.**

L'étude d'opportunité n'a pas relevé d'éléments particuliers concernant l'intitulé du diplôme, communément appelé « BTS Banque ». Lors des auditions, les représentants institutionnels et professionnels du secteur n'ont pas formulé de souhaits en ce qui concerne l'appellation du diplôme. Pour autant, l'évolution des métiers du secteur a amené le groupe de rénovation à proposer de modifier l'intitulé du diplôme.

BTS BANQUE – CONSEILLER DE CLIENTÈLE PARTICULIER

À :

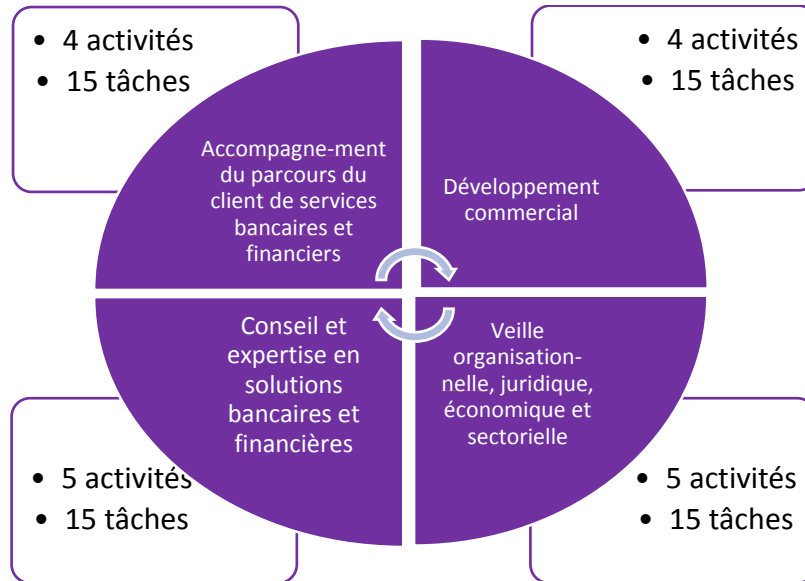
BTS BANQUE

Cette évolution traduit :

- l'élargissement des activités à des **activités d'intermédiation** et de **back-office** ;
- la référence aux **activités bancaires génériques** et **aux activités de financement**, toujours auprès des particuliers, avec, pour les diplômés, une évolution possible de carrière vers la clientèle professionnelle ;
- un **intitulé explicite** pour le public et la profession, institutionnels et professionnels.

Présentation du référentiel d'activités professionnelles et du référentiel de compétences

Le référentiel des activités professionnelles (RAP) est composé de 4 pôles :



Le diplôme est structuré en blocs de compétences :

4 PÔLES D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES					
Accompagnement du parcours clients de services bancaires et financiers	Développement commercial	Conseil et expertise en solutions bancaires et financières	Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	Culture générale et expression	Langues vivantes étrangères
↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓					
4 BLOCS D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES					
Accompagnement du parcours clients de services bancaires et financiers	Développement commercial	Conseil et expertise en solutions bancaires et financières	Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	Culture générale et expression	Langues vivantes étrangères
↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓					
4 BLOCS D'ÉPREUVES					
Accompagnement du parcours clients de services bancaires et financiers	Développement commercial	Conseil et expertise en solutions bancaires et financières	Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	Culture générale et expression	Langues vivantes étrangères
E3 CCF au fil des deux années de formation Coef 3	E4 CCF avec 2 situations Coef 4	E5 Épreuve ponctuelle écrite Coef 6	E6 Épreuve ponctuelle écrite Coef 4	E1 Épreuve ponctuelle écrite Coef 3	E2 E21 Épreuve ponctuelle écrite, coef 1 E22 CCF avec 1 situation coef 1

3 blocs de compétences optionnels :

Communication en LVE2
Certification professionnelle

Grille de lecture d'un bloc de compétences professionnelles :

ANNEXE III - RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES
Brevet de technicien supérieur « Banque »

BLOC DE COMPÉTENCES 1 – ACCOMPAGNEMENT DU PARCOURS DU CLIENT DES SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

Activités et tâches	Compétences (être capable de)	Indicateurs d'évaluation des compétences	Savoirs associés
Activité 1 - Accompagnement du parcours client. A1.1 T1 Accueil, accompagnement du prospect et du client en agence et à distance. A1.1 T2 Utilisation des outils adaptés à la relation commerciale bancaire. A1.1 T3 Fiabilisation de l'information client. A1.1 T4 Gestion des agendas et consultation des fichiers des superviseurs.	Accueillir la clientèle. Gérer les flux de clients et les priorités. Pratiquer l'écoute active. Gérer les incivilités et les conflits. Actualiser les informations clients. Planifier un rendez-vous.	Application du protocole d'accueil adapté au canal de communication et à la situation du client. Utilisation d'un registre de langage conforme aux usages de la profession. Adoption d'une posture adaptée à la clientèle bancaire. Respect du secret bancaire. Maîtrise des applications métier et outils numériques professionnels. Fiabilité des Informations clients. Prise de RDV qualifiés.	L'accueil du client en présentiel et à distance Connaissance du client Identification du client. Clients en situation de handicap. Clientèle fragile et vulnérable. Fichiers des superviseurs. Dossier client. Techniques de communication Communication écrite et orale adaptée au canal. Communication verbale et non verbale Techniques de gestion des incivilités et des conflits. Déontologie et secret bancaire. Réglementation relative à la collecte des données. Applications métier et outils numériques professionnels.
Activité 2 - Orientation du client vers le bon interlocuteur interne ou externe.	Décrire les services	Détermination des solutions	Les opérations bancaires courantes Procédures liées à la réalisation des

Chaque bloc de compétences s'inscrit dans 5 activités qui lui sont spécifiques. Dans le cadre de la mise en œuvre de ces activités, il est nécessaire de développer un certain nombre de compétences. Une **compétence** s'entend comme l'ensemble des **savoirs** mobilisés en vue d'accomplir une **activité** (c'est-à-dire un **ensemble de tâches**) dans un contexte donné. L'acquisition de **compétences** nécessite donc de placer les étudiants au cœur de situations professionnelles permettant de réaliser une ou plusieurs **activités professionnelles** imposant la maîtrise d'un certain nombre de **savoirs**.

Les indicateurs d'évaluation des compétences constituent les éléments et attendus à atteindre pour valider la compétence. Ils représentent pour l'enseignant autant de marqueurs et observables à mettre en œuvre pour faire acquérir et évaluer les compétences à atteindre. Ainsi, on peut constater que cette nouvelle écriture des référentiels est très explicite et guidée, ce qui facilite l'ingénierie pédagogique : à chaque grande activité correspondent des tâches que l'étudiant est amené à réaliser, et donc à maîtriser, pour ce faire, il doit « être capable de », donc maîtriser un certain nombre de compétences, formulées de façon actionnelle, ce qui en explicite le contenu. Les indicateurs de performance constituent les descripteurs d'une compétence maîtrisée en fin de formation. Enfin, les savoirs associés constituent les contenus notionnels à mobiliser dans la réalisation des activités. Ces savoirs sont bien la base technique du conseiller, mais qui doivent obligatoirement être mis en œuvre dans le cadre de situations professionnelles l'amenant à réaliser ces tâches.

Le précédent référentiel se structurait autour de fonctions, prenant elles-mêmes appui sur des activités, des compétences et des savoirs associés. La nécessité de passer en pôles d'activités et blocs de

compétences change la perspective dans l'organisation des enseignements, car les activités, les tâches et les compétences doivent être exclusifs de leurs blocs de rattachement. Pensée pour permettre une modularité de la professionnalisation et de la certification, l'architecture par blocs de compétences pose pourtant avec plus de rigueur l'importance de travailler en équipe. L'étudiant, confronté à des situations professionnelles, par définition complexes et réalistes, embrassera plusieurs blocs dans les activités à réaliser en stage, mais également en cours. L'enseignant qui abordera son domaine d'activités avec sa classe, devra favoriser les transversalités avec les autres enseignements, justement pour éviter de segmenter les apprentissages de ses étudiants.

Partie 2 – L’acquisition de la professionnalité

L’enseignement de l’omnicanalité

1/ Les raisons

L’agence bancaire est encore aujourd’hui le premier canal qu’utilisent les clients pour réaliser leurs opérations complexes, cela s’explique par le fait que le lieu physique dans lequel est ancrée la relation entre le client et sa banque reste le pilier de la confiance.

L’agence conserve ainsi une place pleine et entière pour les clients. Elle est référente et elle doit donc proposer un accompagnement tout au long des projets de vie.

Pour autant le contact avec la clientèle ainsi que les relations clients du quotidien sont aujourd’hui principalement menées à distance et par exception en face à face en agence.

Aujourd’hui le socle numérique proposé au client est en croissance exponentielle, il a accentué la désertion des agences et multiplié les usages dématérialisés.

Les nouvelles technologies, la dématérialisation des échanges, la contribution de l’intelligence artificielle ainsi que l’influence des réseaux sociaux dans les usages des consommateurs transforment l’exercice du métier de conseiller de clientèle et contribuent à modifier la relation client.

Un parcours du client plus complexe

Le renforcement du numérique, porté par l’accélération technologique, le développement important du rôle des données (datas), la place des médias sociaux génèrent de nouveaux défis pour les acteurs de la banque et une complexification de l’environnement professionnel.

Les évolutions sociétales importantes découlant d’attentes nouvelles des consommateurs conduisent à développer une relation bancaire omnicanales⁵ visant à répondre aux besoins des consommateurs, ainsi qu’aux nouveaux modes de vie.

Le parcours du client s’allonge : de la réflexion nourrie sur les sites des réseaux bancaires concurrents, à la souscription en ligne ou en agence physique pour terminer par des avis postés sur le service rendu, le conseiller de clientèle doit intégrer les différents points de contact dans sa relation avec un client plus exigeant.

L’adaptation du secteur bancaire et financier

Ainsi à l’heure actuelle l’ensemble des établissements bancaires s’efforce de développer le meilleur de la technologie :

- proposer des outils digitaux (bornes interactives, accès internet, mise à disposition de tablettes etc.) ;
- offrir la possibilité de réaliser les différentes opérations de la vie courante ;
- bénéficier de produits et services extra-bancaires (à disposition ou en souscription) ;
- permettre de réaliser l’essentiel des opérations bancaires facilement (retirer et déposer de l’argent, ouvrir ou clôturer un compte etc.).

La relation client à distance est en plein essor également et nécessite de développer les liens en omnicanal (banque en ligne, téléphone, entretien en visioconférence, communication par mail, réseaux sociaux, etc.) pour répondre au mieux et au plus vite aux besoins du client.

À cet égard, des établissements bancaires envisagent d’instaurer au sein même des agences un temps de traitement de la relation à distance.

⁵ Dans un contexte marketing, le terme omnicanal désigne le fait que tous les canaux de contact et de vente possibles entre l’entreprise et ses clients sont mobilisés. Source : définitions-marketing.com

Cette nouvelle organisation, applicable sur l'ensemble du territoire permettrait de répondre au plus vite à un besoin ne nécessitant pas l'intervention du conseiller clientèle attribué.

Ainsi, outre les outils bureautiques classiques indispensables (texteur, tableur, messagerie électronique par exemple), le conseiller clientèle doit s'appropriier l'ensemble des nouveaux outils numériques existants mis à sa disposition non seulement sur les lieux physiques, mais sur l'ensemble des points de contact avec la clientèle.

Pour développer l'interaction avec les clients, des plateformes d'échanges variées (forums, pages d'information, assistance aux clients via les réseaux sociaux), des tablettes, des bornes interactives et autres outils numériques en libre-service sont aujourd'hui largement utilisés.

Au-delà de sa propre maîtrise de la technologie, le nouveau conseiller clientèle accompagne le client vers l'autonomie numérique.

Cependant les évolutions d'essence technologiques et numériques ne sont pas les seules sources à l'origine des changements d'usages et des pratiques désormais habituels de la clientèle.

C'est principalement la profonde mutation du comportement des clients qui est admise comme le facteur le plus déterminant de ces changements.

À titre d'illustration : aujourd'hui, l'élément qui influence le plus la « recommandation » d'un établissement bancaire est davantage la facilité à effectuer une réclamation, à obtenir des conseils bancaires bien plus que la performance des produits.

Un défi à relever : concilier autonomie du client et proximité de la relation

Accélérer la dématérialisation des services n'est plus suffisant, il convient également de développer la proximité humaine afin de :

- renforcer l'expertise des conseillers clientèle en agence sur les sujets correspondant aux événements des clients (en matière d'épargne, de constitution de patrimoine...);
- proposer pour chaque catégorie de client la meilleure organisation.

De ce point de vue, le conseiller omnicanal s'efforcera d'apporter une réponse adaptée à des clients :

- qui expriment simultanément des attentes très fortes d'immédiateté, de simplicité, de rapidité du service bancaire, d'interaction à distance de grande qualité, avec un besoin de proximité important avec le conseiller,
- qui plébiscitent de plus en plus l'accès à des parcours de souscription ou de gestion multicanaux « sans couture ». À savoir une expérience client fluide et sans friction malgré l'utilisation de différents canaux de contacts, aussi bien physiques que digitaux, lors de son parcours d'achat.

Le client se verra donc offrir la possibilité de :

- commencer un parcours de façon dématérialisée ;
- dialoguer avec un conseiller à distance ou en agence ensuite ;
- finaliser la souscription via le e-consentement et la signature électronique ;
- suivre l'exécution du contrat ;
- donner son avis sur la qualité du service délivré.

Ce changement de paradigme a des conséquences majeures sur la gestion de la relation client. Le conseiller clientèle doit être capable de maîtriser la relation client omnicanal à savoir créer et entretenir la relation client à distance.

2/ L'omnicanalté : une approche transversale dans le référentiel

Le référentiel du BTS Banque oriente désormais une partie de ses enseignements sur l'évolution des besoins de la profession bancaire et financière qui conduit à développer des activités en dehors des structures physiques des agences.

Cette évolution se retrouve dans l'ensemble des activités des futurs diplômés. En effet, le référentiel est construit en intégrant l'omnicanalté dans chaque activité pour montrer qu'elle est partout et qu'il est difficile de l'isoler.

Dans le pôle 1 « accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers » :

L'activité est envisagée dans un environnement omnicanal. Le titulaire du BTS Banque doit utiliser les outils numériques mis à sa disposition pour communiquer de manière plus efficace et sécurisée avec les clients, les collaborateurs ou les partenaires externes.

Les conseillers clientèle sont davantage exposés par leurs écrits aujourd'hui en raison du caractère instantané et global de la diffusion des messages numériques. Ceci renforce l'exigence attendue dans la rédaction des messages qui engagent le conseiller dans sa posture professionnelle et l'image de son établissement.

Il doit gérer les flux de clients tant en physique qu'à distance et savoir prioriser les demandes.

Une activité spécifique d'accompagnement des usages numériques a été créée afin que les futurs diplômés acquièrent des compétences numériques nécessaires à ce changement.

Le conseiller doit savoir appliquer et faire appliquer les mesures de sécurité et d'authentification du client en fonction du canal utilisé.

La « digitalisation » de la relation expose davantage au risque de fraudes. Le titulaire du BTS Banque aura un rôle de sensibilisation auprès de sa clientèle sur la protection de ses données personnelles afin de lutter contre la cybercriminalité.

Dans le pôle d'activités 2 « développement commercial » :

Le protocole de vente est envisagé quel que soit le canal de communication afin de prendre en compte cette dimension omnicanale. Le titulaire du BTS Banque doit être capable de conduire des actions commerciales en agence comme à distance, et donc de multiplier les canaux qui permettent d'entrer en contact avec les clients et les prospects, et de mener un entretien client en face à face, au téléphone ou en visio-conférence.

Ainsi dans ses activités préparatoires à l'entretien de vente, il aura pu prendre connaissance des différentes démarches réalisées ou non par le client sur les différents canaux, simulation de prêt sur le web ou sur l'application mobile par exemple, pour déterminer le degré de maturité du projet du client. Il pourra, aussi, tenir compte du comportement changeant des clients hyperconnectés, afin de définir la meilleure stratégie d'approche client pour l'entretien.

Les différentes possibilités qu'offrent les outils digitaux « d'historiser » les démarches réalisées par le client en amont de l'entretien serviront au conseiller pour déterminer ses objectifs, et proposer un argumentaire de vente qui prend appui non seulement sur l'identification des attentes spécifiques du client mais également sur les points notables relevés dans le cadre du parcours client dans une logique d'échanges omnicanal avec ce dernier.

Doté d'outils numériques, le titulaire du BTS Banque sera davantage mobile ; il échangera de manière interactive et conviviale avec les clients en favorisant la transparence des échanges et instaurera ainsi une relation de confiance. La découverte du client révélera également les éventuels freins à l'utilisation de la technologie.

Dans le pôle d'activités 3 « conseil et expertise en solutions bancaires et financières » :

L'intelligence artificielle est mobilisée pour l'analyse des situations clients et donc pour déterminer les opportunités à saisir, les risques à limiter et les solutions à apporter. Le titulaire du BTS Banque aura la possibilité de prendre appui sur les outils de son choix et sur son expertise bancaire à travers ses activités spécifiques.

Dans le pôle d'activités 4 « veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle » :

La veille organisationnelle et sectorielle permet aux futurs diplômés d'être en capacité d'identifier de nouveaux acteurs sur le marché en raison du développement du numérique ce qui témoigne d'une concurrence plus intense. Côté demande, les consommateurs, mieux à même de s'informer sur les produits, de comparer les offres, deviennent plus exigeants.

L'analyse de la stratégie omnicanale déployée par les réseaux permettra de faire prendre conscience au titulaire du BTS Banque des modifications nécessaires dans l'organisation même des agences : l'espace accueil est repensé, l'accueil à distance est transféré dans des centres de relation client, l'organisation du travail des collaborateurs diffère, et, se développe le télétravail avec l'utilisation d'outils collaboratifs.

D'un point de vue réglementaire, l'accroissement et la complexification de la réglementation pour encadrer l'utilisation de ces différents canaux doivent être pris en compte. La protection des données personnelles et la cybersécurité en sont des exemples.

La conformité, déjà bien présente, s'intensifie face à la transformation digitale du secteur bancaire et financier et le développement de l'omnicanalité.

Les prestataires de services de paiement sont désormais tenus de s'assurer d'une authentification client plus forte lors d'un paiement en ligne.

Afin de rester compétitifs, il est nécessaire, pour les établissements de crédit, de bien gérer et exploiter le patrimoine de données tout en assurant la conformité réglementaire (Règlement général sur la protection des données).

La vente à distance renforce les exigences en termes de devoir d'information, de conseil et de consentement éclairé. La clarté de la commercialisation nécessite un conseil de qualité en toutes circonstances, avec une information claire, exacte et non trompeuse sur le produit, et une information exhaustive sur les frais.

Les obligations d'information, de conseil et de mise en garde font déjà partie des compétences du référentiel actuel du BTS Banque. Elles devront être élargies aux bonnes pratiques numériques que le client doit acquérir pour se prémunir contre l'hameçonnage, le piratage de compte, le faux support technique, l'usurpation d'identité ou les escroqueries commerciales.

Être capable de sensibiliser le client à des mesures pour se protéger au mieux de ces risques sera un défi à relever pour les titulaires du BTS Banque.

Repérer les principaux risques, prendre les mesures de protection adéquates et sécuriser la relation commerciale deviennent donc des compétences indispensables pour le futur diplômé.

L'approche transversale est illustrée par un exemple de séquence mobilisable en atelier de professionnalisation dans l'annexe 4.

L'enseignement de la dimension réglementaire et déontologique

1/ Une réglementation multidimensionnelle de plus en plus contraignante

Compte tenu de son importance dans le fonctionnement économique, le secteur bancaire et financier est soumis à des nombreux dispositifs réglementaires.

Ces dispositifs réglementaires sont évolutifs et s'adaptent en permanence à la conjoncture économique nationale, européenne et internationale comme aux évolutions sociétales.

La réglementation bancaire et financière est destinée à soutenir la solidité et l'intégrité des établissements financiers, mais également à accompagner les relations avec tous les consommateurs de produits et services financiers.

En France, elle est régie principalement par les dispositions du Code monétaire et financier, qui s'appuie sur les standards internationaux du Comité de Bâle et en conformité avec la réglementation européenne.

Le conseiller de clientèle doit, bien évidemment, inscrire son activité professionnelle dans le respect de la réglementation et s'adapter à ses évolutions.

Les cellules « risques et conformité » des établissements financiers adaptent en permanence les procédures et les conseillers de clientèle doivent les comprendre, s'en imprégner et les mettre en œuvre dans leur activité au quotidien.

Globalement, les dispositifs réglementaires s'inscrivent autour de trois thématiques :

- la réglementation des entreprises du secteur bancaire et financier avec les règles prudentielles ; l'encadrement des nouveaux acteurs... ;
- le contrôle des produits et services qui sont tous plus ou moins définis par les autorités publiques, voire même encouragés au travers des lois fiscales (exemple du PER) ;
- les relations avec les clients qui sont des consommateurs et doivent recevoir des informations exactes, claires et non trompeuses leur permettant de prendre des décisions éclairées pour la gestion de leurs finances personnelles. Cet aspect inclut la prise en compte des clients vulnérables au travers de l'inclusion bancaire.

La réglementation des acteurs du secteur bancaire et financier

Les conseillers doivent être sensibilisés à cet aspect de la réglementation pour donner du sens à leur activité et l'inscrire dans la stratégie globale de leur établissement financier.

- Les règles prudentielles issues des normes internationales induisent des contrôles accrus et des limitations dans la prise de risques des entreprises du secteur financier.
- Le secteur financier s'ouvre à de nouveaux acteurs (intermédiaires, néo-banques, Fintech...) pour lesquels la réglementation se met en place progressivement au niveau français, européen et mondial.
- Les grands enjeux sociétaux comme la lutte contre le changement climatique ou le renforcement de la RSE (responsabilité sociétale des entreprises) génèrent de nouvelles normes, mais également des politiques volontaristes des entreprises du secteur financier.

L'ensemble de ces dispositifs a des impacts sur les stratégies des établissements du secteur bancaire et financier. Les conseillers doivent en être conscients car ils en retrouvent la retranscription opérationnelle au travers des plans d'actions commerciaux qui constituent la base de leurs activités.

La réglementation des produits et services financiers

La majeure partie des produits et services commercialisés par les établissements fait l'objet d'une réglementation aussi bien sur le plan de la technique intrinsèque de ces produits et services, que sur les aspects fiscaux ou les typologies de clients susceptibles de les acquérir.

- En fonction des produits et services, la réglementation peut être contraignante (comme pour le livret A par exemple) ou permettre à chaque établissement de conserver des marges de manœuvre dans la définition de sa gamme de produits et services (comme le taux de certains crédits).
- Les établissements financiers déterminent la gamme de produits et services qu'ils proposent à leurs clients et définissent leurs conditions de commercialisation dans le cadre de la réglementation. Les procédures internes de chaque établissement reflètent cette offre commerciale et les conditions de sa commercialisation (délégations).
- De nouveaux produits et services sont régulièrement proposés par des établissements financiers ou non financiers, en particulier dans le cadre de la digitalisation globale de l'économie. Le conseiller doit se tenir au courant de ces nouveautés, que son établissement les commercialise ou non.

Le conseiller de clientèle doit avoir une connaissance suffisante de la gamme des produits et services pour les proposer lui-même ou pour orienter, le cas échéant, le prospect ou le client vers l'interlocuteur adapté car les procédures internes de son établissement financier ne l'autorisent pas à commercialiser l'ensemble de la gamme.

Le rôle du conseiller ne se cantonne pas à la commercialisation des produits et services de son établissement, il doit également en assurer le service après-vente. Il se doit de connaître la réglementation et les procédures de son établissement, en particulier en cas d'incident ou de réclamation de la part des clients.

La réglementation des relations avec les clients et les prospects

Les relations que le conseiller va entretenir avec ses clients vont s'articuler autour de la connaissance du client et des informations à fournir au client.

La connaissance du client est la base pour que le conseiller puisse assurer un service de qualité.

- Le conseiller doit recueillir des informations auprès du prospect ou du client afin de pouvoir d'une part qualifier la relation clientèle et d'autre part détecter d'éventuelles vulnérabilités ou incohérences.
- En fonction du produit ou service que le conseiller envisage de commercialiser, les informations seront adaptées (exemple de MIF2 et l'appétence au risque dans le cadre des instruments financiers)
- La situation du client est évolutive et le conseiller doit régulièrement actualiser ses dossiers clients (conformité) afin d'être en mesure d'adapter son conseil.

La connaissance du client s'exerce dans le cadre réglementaire (RGPD, protection des données personnelles) et des procédures de l'établissement afin :

- d'authentifier la personne (les règles évoluent avec la digitalisation de la relation client) ;
- d'appréhender sa situation personnelle (capacité civile, régimes d'unions) ;
- de mesurer sa situation fiscale ;
- de détecter des risques financiers (fraude, blanchiment des capitaux...) ;
- d'anticiper des risques commerciaux (réputation, e-réputation).

Le recueil de ces informations viendra alimenter la base de données de l'établissement (datas) et sera, pour le conseiller, une des sources des opportunités commerciales qui lui permettront de réaliser son activité.

Avoir une base de données clients actualisée est indispensable sur le plan de la conformité, mais également pour proposer des offres pertinentes aux clients.

La clarté de la commercialisation nécessite un conseil de qualité en toutes circonstances avec une information claire, exacte et non trompeuse sur le produit et une information exhaustive sur les frais. La vente à distance renforce les exigences en termes de devoir d'information, de conseil et de consentement éclairé.

Le conseiller doit fournir des informations à son client :

- pour lui permettre de prendre une décision éclairée sur la souscription des produits et services qui lui sont adaptés ;
- pour respecter la réglementation sur l'adaptation du produit/service commercialisé avec le profil du client ;
- pour adapter son discours et renforcer l'accompagnement des clients en situation de vulnérabilité ;
- pour sensibiliser ses clients et les aider à se protéger des fraudes, en particulier dans le cadre de la cybercriminalité (protection des données personnelles, utilisation des outils mis à disposition par l'établissement).

Les bonnes pratiques professionnelles et la déontologie

Le conseiller est sensibilisé à toutes les dimensions de la réglementation bancaire et financière. Il doit en comprendre les enjeux et se les approprier pour appliquer les procédures de son établissement dans le cadre de la relation de confiance qu'il va tisser avec ses clients.

L'appropriation des bonnes pratiques professionnelles et de la déontologie fixe le cadre dans lequel le conseiller va pouvoir développer ses compétences commerciales au service de son établissement et de ses clients.

2/ Une approche transversale dans le référentiel pour appréhender la dimension réglementaire et la mettre au service des aspects commerciaux

La réglementation bancaire et financière est le cadre de fond de l'activité du conseiller de clientèle.

Le référentiel du BTS Banque permet de s'approprier les principales dimensions de cette réglementation pour que les futurs diplômés puissent exercer leurs activités commerciales dans le respect des pratiques professionnelles du secteur tout en comprenant le sens de leurs différentes missions.

Dans le pôle 1 : Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers

Les activités d'accompagnement du parcours client et d'orientation du client vers le bon interlocuteur interne et externe nécessitent une maîtrise des procédures d'authentification du client dans un contexte omnicanal et dans le respect du secret professionnel⁶.

La gestion des dysfonctionnements nécessite de maîtriser les opérations courantes et, en particulier, le traitement des incidents liés au fonctionnement du compte et des moyens de paiement.

L'activité de traitement des alertes au quotidien induit la mise en œuvre des mesures de lutte contre la fraude et le blanchiment des capitaux/ financement du terrorisme (LCB-FT)⁷, ainsi que la prise en compte des risques financiers liés aux opérations réalisées par le client et à son équipement.

Le développement des outils digitaux mis à la disposition de la clientèle implique que le conseiller maîtrise les aspects réglementaires propres à ces outils (comme l'information à donner au client, le recueil d'un consentement éclairé, le respect de délais, la signature électronique), mais également qu'il fasse preuve de pédagogie envers les clients pour qu'ils puissent faire un usage approprié et sécurisé de ces outils digitaux.

La connaissance actualisée du client et la mise en conformité de son dossier, selon les procédures de KYC (« *Know Your Customer* ») de l'établissement, constituent des opportunités commerciales qui doivent permettre au conseiller de :

- prendre en compte les évolutions de la situation du client ;
- détecter des situations de vulnérabilité, de fragilité financière ou d'illectronisme⁸ ;
- sensibiliser le client aux offres de la gamme de l'établissement.

Dans le pôle 2 : Développement commercial

La mise en œuvre des actions commerciales, en particulier à distance, nécessite de prendre en compte les spécificités de la réglementation du démarchage et de la vente à distance.

La préparation comme la réalisation d'une vente-conseil implique que le conseiller maîtrise aussi bien le recueil d'informations en provenance du client (exemple du questionnaire MIF2 pour les instruments

⁶ Directive DSP2 sur les services de paiement et l'authentification forte (Directive (UE) 2015/2366)

⁷ 6^{ème} directive UE sur la LCB-FT (Règlement (UE) 2015/847) qui inclut, entre autres les cryptoactifs

⁸ Rapport de mars 2021 du pôle commun ACPR-AMF (<https://acpr.banque-france.fr/communiquede-presse/le-pole-commun-assurance-banque-epargne-de-lacpr-et-de-lamf-publie-son-rapport-annuel-2021>)

financiers), que la fourniture des informations pertinentes au client afin de réaliser une commercialisation adaptée à la situation du client et mettre en œuvre ses obligations professionnelles (devoirs de conseil, d'information et de mise en garde).

Le conseiller devra également connaître les différents contrats correspondant aux produits et services de son établissement afin de respecter les délais (renonciation rétractation, réflexion) et savoir expliquer leur mise en œuvre au client.

Dans le pôle 3 : Conseil et expertise en solutions bancaires et financières

Le conseiller doit utiliser des notions de base pour qualifier :

- la situation personnelle de son client comme les régimes d'unions et leurs incidences sur le patrimoine et les régimes de capacité ou d'incapacité civile ;
- la situation fiscale de son client (résidence fiscale, principaux dispositifs de l'impôt sur le revenu).

Ces aspects sont indispensables aussi bien pour conseiller une solution adaptée au client, que dans le cadre de la maîtrise des risques de son établissement.

Le conseiller devra maîtriser les aspects réglementaires et techniques des produits et services commercialisés par son établissement :

- typologie de clients éligibles ;
- contrats des différents produits et services (mise en œuvre, délais) ;
- règles de commercialisation (informations à recueillir et à fournir).

Il devra, entre autres, connaître les différentes marges de manœuvre de son établissement et les appliquer dans le cadre des procédures et de ses délégations (prise de décision, négociation de taux ou de frais).

Dans le pôle 4 : Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle

Le secteur financier connaît des évolutions importantes avec l'apparition de nouveaux acteurs (néo-banques, *fintech*, intermédiaires) et de nouveaux modes de financement (financement participatif, crypto-actifs) dans un contexte global de digitalisation de l'économie au niveau international.

La sensibilisation à la régulation et aux règles prudentielles de fonctionnement des acteurs du secteur financier est indispensable pour donner du sens et que le conseiller puisse inscrire ses missions dans le cadre de la stratégie de son établissement.

Le référentiel du BTS Banque prépare le futur diplômé aux métiers commerciaux du secteur bancaire et financier. Il ouvre le terrain des stages à l'ensemble des acteurs du secteur financier, au niveau français comme international, et permet des missions dans des entités de *front office* (en relation directe avec la clientèle), mais également de *middle office* (suivi des opérations) et de *back office* (traitement des opérations).

Il est donc indispensable que le futur diplômé puisse se repérer entre les différents métiers et les différentes entreprises du secteur financier aussi bien sur les aspects réglementaires que sur le plan commercial.

La réglementation est particulièrement évolutive dans les domaines :

- des technologies (protection des données personnelles, intelligence artificielle, cybersécurité, création de l'euro numérique par la BCE) ;
- de la responsabilité sociale et sociétale (RSE) ;
- de la finance durable.

Le conseiller devra s'en imprégner pour comprendre l'évolution des procédures de son établissement.

Le conseiller doit maîtriser les aspects réglementaires de :

- la situation juridique de son client (capacité civile, unions, successions) ;
- les contrats spécifiques du secteur bancaire et financier dans le cadre de ses obligations professionnelles et en respectant la déontologie.

Le conseiller devra également connaître les procédures de traitement des risques :

- lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT) ;
- lutte contre les fraudes (dont la fraude fiscale) ;
- prévention et traitement des risques financiers (dont le surendettement).

La connaissance des obligations professionnelles du secteur bancaire et financier pourrait faire l'objet d'un atelier professionnel avec l'étude d'un code de déontologie (annexe 6).

3/ Deux exemples de transversalités commerciale et réglementaire

Exemple 1 - Illustration « Know your customer »

Questionnaire de connaissance client lors d'un placement financier

Source : AMF > Journal de bord du médiateur > dossiers du mois > « L'enjeu de l'adéquation du produit financier conseillé avec la situation spécifique du client »

L'enjeu de l'adéquation du produit financier conseillé avec la situation spécifique du client

- Questionnaire de connaissances client : directive MIF2 -

Les faits :

Une cliente a saisi le service de médiation de l'AMF suite à une perte de capital de 5000 euros à l'issue du placement d'un héritage.

Après étude du dossier, le médiateur de l'AMF a proposé à la banque d'indemniser la cliente à hauteur de la perte subie car le placement conseillé (SCPI) qui n'était pas en adéquation avec le profil de Mme R : situation spécifique avec une allocation AAH, non-respect du souhait de liquidité de la cliente, absence de diversification dans l'allocation du patrimoine

Surtout, la banque n'a pas été en mesure de fournir le questionnaire MIF : questionnaire de connaissances client obligatoire afin de fournir un conseil adéquat.

Le but étant de s'enquérir à l'aide de ce questionnaire auprès de son client de :

- ses connaissances et de son expérience en matière d'investissement ;
- ses objectifs d'investissement ;
- sans omettre d'examiner les conséquences d'un tel placement sur sa situation financière spécifique. En l'espèce, la circonstance qu'un revenu récurrent complémentaire pouvait lui faire perdre le bénéfice de son allocation adulte handicapée.

Comment utiliser ce cas pratique dans le cadre du BTS Banque ?

Ce cas pratique permet d'aborder plusieurs points du référentiel en ayant une approche transversale. Il permet de montrer l'importance du respect de la réglementation pour la banque et pour le client.

→ Pôle d'activité 3 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières

But : montrer l'importance de connaître les caractéristiques du produit délivré et son adéquation au besoin du client

En l'occurrence ici un « placement financier » dans une SCPI :

Compétences visées :

- Définir le profil d'investisseur.
- Caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support.
- Élaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale.

Savoirs associés :

- prendre connaissance de la situation personnelle du client ;
- produits de distribution ou de capitalisation ;
- risque de perte en capital ;
- conseil de gestion de portefeuilles : diversifier son placement ;
- vérifier l'équilibre entre l'épargne disponible sécurisée et l'épargne dynamisée à long terme.

→ **Pôle d'activités 2 - Développement commercial**

But : montrer l'importance de proposer un produit adapté au profil du client

Compétences visées :

- installer une relation de confiance ;
- conduire un entretien de découverte du client ;
- caractériser et hiérarchiser les besoins ;
- négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation ;
- traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations ;
- évaluer la satisfaction du client.

Savoirs associés :

- découverte complète du client ;
- motivation du client : motif d'épargne, horizon de placement, risqué ou non ;
- prendre en compte les situations spécifiques (ex : cliente « fragile » percevant l'allocation adulte handicapé sans autre source de revenu, ni épargne ayant hérité d'une somme qu'elle souhaite placer).

→ **Pôle d'activité 4 - Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle**

But : montrer l'importance d'appliquer la réglementation

Compétences visées :

- appliquer les obligations générales du banquier et la déontologie ;
- identifier les risques juridiques liés à l'activité ;
- analyser la situation juridique du client.

Savoirs associés :

- devoir d'information, de conseil et de mise en garde ;
- obligation de remplir le questionnaire de connaissances clients avant tout placement financier (dans cet exemple, directive MIF 1 renforcé par MIF2) ;
- mise en cause de la responsabilité de la banque en cas de non-respect de la réglementation : risque d'image, risque pécunier.

→ **Pôle d'activités 1 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers**

But : montrer l'importance de mettre à jour les informations.

Compétences visées :

- actualiser les informations clients ;
- contrôler la conformité et la complétude d'un dossier client ;
- proposer une offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme.

Savoirs associés :

- dans le cadre de la LCBFR : le questionnaire connaissance client est obligatoire avant de délivrer un conseil et doit être mis à jour régulièrement ;
- rebond possible : lors de la mise à jour du questionnaire clients (KYC), cela peut être l'occasion de déclencher un rdv avec son conseiller, notamment pour les clients non vus depuis plus d'un an.

→ **Certification professionnelle AMF :**

But : prendre du recul sur le rôle du médiateur avec un exemple réel

- permet d'étudier concrètement un cas de médiation ;
- conciliation à l'amiable avant de judiciaire l'affaire.

L'enjeu de l'adéquation du produit financier conseillé avec la situation spécifique du client

Source : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/journal-de-bord-du-mediateur/dossiers-du-mois/lenjeu-de-ladequation-du-produit-financier-conseille-avec-la-situation-specifique-du-client>

Proposer un instrument financier adéquat à la situation spécifique de son client est un enjeu majeur pour les commercialisateurs qui conseillent leurs clients. À défaut, il peut en résulter des conséquences préjudiciables, comme l'illustre le cas que je vous présente ce mois-ci.

Les faits

En raison d'un héritage, Mme R. a sollicité en 2016 un rendez-vous avec son conseiller au sein de son établissement financier afin de placer au mieux cet argent.

Lors de ce rendez-vous, Mme R., profane, a demandé à ce que tout l'argent issu de cet héritage soit investi sur un placement entièrement sécurisé et liquide, puisque celui-ci représentait l'unique patrimoine dont elle disposait.

Il lui a, alors, été conseillé d'investir l'ensemble de cet héritage dans une société civile de placement immobilier (ci-après SCPI), dite de rendement, au motif que cet investissement serait plus rentable que tout autre placement.

Au jour de cette souscription, Mme R., ayant un taux d'incapacité reconnu supérieur ou égal à 80% par une Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), bénéficiait de certaines allocations. Or, en raison des revenus trimestriels générés par la SCPI, le montant de ces allocations a mécaniquement et de manière significative diminué, et ce pour un montant supérieur à l'avantage produit par l'investissement.

Pour cette raison, Mme R. a demandé, une année après sa souscription, le rachat desdites parts et a alors subi, une perte évaluée à 5.000 €.

Elle a, en conséquence, pris l'attache de son établissement financier afin d'obtenir l'indemnisation de la perte subie. Cet établissement a accepté de lui verser, à titre de remise, la somme de 500 €.

Estimant ce geste insuffisant, eu égard au préjudice subi, Mme R. a sollicité mon intervention.

L'instruction

Après un examen attentif de la demande de cette épargnante et avoir découvert, justificatifs à l'appui, que les seuls revenus dont elle disposait étaient précisément ceux issus des allocations qu'elle percevait, j'ai interrogé l'établissement mis en cause afin d'obtenir des éléments attestant des points suivants :

- que le prestataire de services d'investissement avait agi d'une manière honnête, loyale et professionnelle, avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent, afin de servir au mieux l'intérêt de sa cliente^[1] ;
- qu'il avait été vérifié par le prestataire de services d'investissement que la SCPI proposée et conseillée était en adéquation avec la situation financière, l'expérience, les connaissances de cette cliente, tout en répondant à ses besoins et ses objectifs^[2] ;
- qu'il avait été fourni à Mme R. une information appropriée quant aux risques liés à cet investissement.

L'établissement financier n'a pas été en mesure de me fournir les éléments demandés mais il m'a confirmé avoir effectué un premier geste commercial d'un montant de 500 €, qui correspondait à l'écart entre la baisse des allocations adulte handicapé subie par Mme R. et les revenus générés par la SCPI souscrite au cours de la seule année de détention.

La recommandation

Il m'a paru que ce geste était insuffisant pour indemniser la totalité du préjudice subi par Mme R. Je suis donc revenue vers l'établissement financier auquel j'ai fait valoir mon analyse : dès lors que la perspective de rendement ne pouvait pas, à l'avenir, être garantie et donc suffisante pour compenser la perte du bénéficiaire régulier de son allocation adulte handicapée, la volonté de Mme R de mettre fin à ce placement et, la perte de 5 000 euros qui en était résultée, était partie intégrante de son préjudice, selon moi.

En raison tant de l'inadéquation manifeste du produit conseillé à Mme R. au regard de sa situation spécifique, que de l'absence de diversification dans l'allocation du patrimoine de Mme R. en l'espèce, puisque la somme issue de cet héritage était l'unique patrimoine de cette dernière, j'ai recommandé à cet établissement, qui l'a accepté, de proposer un geste commercial équivalent au remboursement de la perte subie suite au rachat des parts de la SCPI, soit la somme de 5000 euros.

La leçon à tirer

Dans le cadre de la commercialisation de produits financiers, le commercialisateur, avant de fournir un conseil adéquat à son client, se doit de s'enquérir auprès de son client de :

- ses connaissances et de son expérience en matière d'investissement ;
- ses objectifs d'investissement ;
- sans omettre d'examiner les conséquences d'un tel placement sur sa situation financière spécifique. En l'espèce, la circonstance qu'un revenu récurrent complémentaire pouvait lui faire perdre le bénéficiaire de son allocation adulte handicapée.

A l'époque des faits, la législation applicable était celle résultant de la Directive MIF 1 sur les marchés d'instruments financiers qui a instauré l'obligation pour les PSI de soumettre un questionnaire de connaissances à leurs clients afin d'être en mesure de leurs recommander des produits adéquats.

Depuis le 3 janvier 2018, date d'entrée en vigueur de la Directive MIF 2, les critères du test d'adéquation ont été renforcés et le questionnaire de connaissances client doit désormais également évaluer la tolérance au risque du client ainsi que sa capacité à subir des pertes. En outre, les PSI qui fournissent le service de conseil en investissement doivent dorénavant remettre « aux clients, préalablement à la transaction, une déclaration d'adéquation sur un support durable dans laquelle est précisé le conseil fourni et dans quelle mesure il répond aux préférences, aux objectifs et autres caractéristiques des clients non professionnels »^[1]. »

[1] Article 313-3 du Règlement général de l'Autorité des marchés financiers dans sa version en vigueur au moment des faits (en l'espèce 2016)

[2] Article L 533-13 du Code monétaire et financier dans sa version en vigueur au moment des faits (en l'espèce 2016)

[3] Article L. 533-15 du Code monétaire et financier

Exemple 2 - Crédit à la consommation : confusion entre une carte à débit différé et un crédit renouvelable

Source : rapport 2022 – médiateur FBF

Les faits

Madame X a constaté que des intérêts lui étaient prélevés, alors que sa carte bancaire prévoit un débit différé sans surcoût. Elle me saisit afin d'obtenir le remboursement de ces sommes.

La banque indique que Madame X détient une carte bancaire à débit immédiat ainsi qu'un crédit renouvelable assorti d'une carte de crédit et suppose que Madame X a confondu ces deux cartes.

L'analyse de la Médiatrice

Je rappelle que conformément à l'article L.312 -57 du Code de la consommation, un crédit renouvelable est un crédit à la consommation dont l'utilisation est facilitée. Une fois le montant maximum de crédit

déterminé, l'emprunteur peut le mobiliser comme il le souhaite, par virement mais également grâce à la carte de crédit assortie.

L'utilisation de ce crédit entraîne des intérêts, conformément au taux prévu par le contrat.

J'ai pu constater que Madame X avait effectivement signé une offre de crédit renouvelable en 2005.

Il s'avère que le prélèvement du crédit renouvelable avait lieu le 7 de chaque mois, cela a pu entraîner une confusion avec les opérations d'une carte à débit différé.

Néanmoins, Madame X recevait mensuellement des relevés de compte concernant son crédit renouvelable, mentionnant notamment le montant maximum du crédit, le montant disponible, le montant dû et l'estimation du nombre de mensualités restant dues. Madame X ne pouvait donc pas ignorer qu'elle s'était engagée au titre d'un crédit renouvelable qu'elle remboursait tous les mois.

Malgré la mise en opposition à sa carte bancaire, en agence, Madame X ne semblait toujours pas avoir compris qu'elle était engagée au titre d'un crédit renouvelable et ne disposait pas d'une carte à débit différé.

À la lecture des relevés de compte, je relève que Madame X mobilise le crédit renouvelable au quotidien, y compris pour des faibles montants, ce qui est surprenant au regard du coût d'un crédit renouvelable. Je constate qu'elle n'a pas compris l'utilité d'une telle ligne de crédit ni comment l'utiliser.

Je considère donc que, la banque a fait preuve d'un défaut d'accompagnement et a vendu à Madame X un produit qui ne lui était pas adapté.

Par ailleurs, il m'apparaît que Madame X n'a pas reçu toutes les informations nécessaires au moment de la souscription, notamment les caractéristiques essentielles du crédit proposé, et la fiche précontractuelle d'information.

De plus, l'article L.312-65 du Code de la consommation prévoit une obligation annuelle d'information de l'emprunteur sur les conditions de reconduction du contrat notamment.

En cas de non-respect de ces obligations, le prêteur encourt la déchéance totale ou partielle du droit aux intérêts. Ainsi, il appartient à la banque de prouver avoir satisfait à ces obligations.

Les conclusions de la Médiatrice

J'ai considéré que la banque avait vendu un produit inadapté à Madame X, qui n'était pas au fait des caractéristiques essentielles du crédit renouvelable sur lequel elle s'était engagée, dont elle ne comprenait pas le fonctionnement et ne semblait d'ailleurs pas avoir connaissance de son existence.

J'ai alors invité la banque à rembourser à Madame X la somme due au titre de la réserve utilisée non encore remboursée (839 €). La banque a accepté ce geste.

Source : rapport 2022 – médiateur FBF (pages 31 et 32)

Comment utiliser ce cas pratique dans le cadre du BTS Banque ?

Ce cas pratique permet d'aborder plusieurs points du référentiel en ayant une approche transversale. Il permet de montrer l'importance du respect de la réglementation pour la banque et pour le client.

→ Pôle d'activités 1 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers

But : montrer l'importance de connaître son client et de l'explication du fonctionnement des moyens de paiement mis à sa disposition

Compétences visées :

- actualiser les informations clients ;
- réaliser les opérations courantes et/ou suivre leur réalisation par le client ;
- proposer une offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme ;
- former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance.

Savoirs associés :

- identification des clients vulnérables ;
- identification des situations d'incompréhension (carte à débit différé ou carte de crédit) ;

- pédagogie dans l'utilisation par les clients des moyens de paiement mis à leur disposition (déblocage du crédit renouvelable lors des paiements par carte) ;
- pédagogie dans la compréhension des relevés envoyés au client (relevé de compte du crédit renouvelable).

→ Pôle d'activités 2 - Développement commercial

But : montrer l'importance de proposer un produit adapté au profil du client

Compétences visées :

- installer une relation de confiance ;
- conduire un entretien de découverte du client ;
- caractériser et hiérarchiser les besoins ;
- négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation ;
- conclure la vente ;
- assurer le suivi de la mise en œuvre du contrat ;
- prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client ;
- traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations ;
- évaluer la satisfaction du client.

Savoirs associés :

- approche globale du client et de ses besoins (moyen de paiement et/ou solution de financement) ;
- obligations du conseiller de clientèle (devoirs d'information, de conseil et de mise en garde) – s'assurer de la bonne compréhension du client ;
- formalisme précontractuel et contractuel ;
- traitement des réclamations ;
- service après-vente.

→ Pôle d'activité 3 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières

But : montrer l'importance de connaître les caractéristiques du produit délivré et son adéquation au besoin du client

En l'occurrence ici un « crédit renouvelable associé à une carte bancaire » :

Compétences visées :

- adapter les différents moyens de paiement à la situation du client (ici une carte de crédit) ;
- caractériser les différents types de crédits ;
- élaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale ;
- suivre le crédit jusqu'à son remboursement.

Savoirs associés :

- la typologie des cartes (retrait, paiement, crédit – débit immédiat débit différé) ;
- les cartes de crédit et leur fonctionnement ;
- le crédit renouvelable.

→ Pôle d'activité 4 - Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle

But : montrer l'importance d'appliquer la réglementation

Compétences visées :

- appliquer les obligations générales du banquier et la déontologie ;
- identifier les risques juridiques liés à l'activité ;
- analyser la situation juridique du client ;
- inscrire la relation commerciale dans un cadre contractuel.

Savoirs associés :

- obligations générales professionnelles (déontologie) ;
- devoir d'information, de conseil et de mise en garde ;

- risques juridiques ;
- responsabilité du conseiller et de l'établissement ;
- contrats et droit des contrats ;
- la médiation.

En complément de ces exemples, une séquence mobilisable en atelier de professionnalisation est proposée en annexe 5.

L'acquisition des compétences transversales

1/ De quoi parle-t-on ?

Les compétences transversales ne sont pas des compétences innées, ce sont des capacités qui s'enrichissent au fur et à mesure des expériences et ce tout au long de la vie. **Elles sont des aptitudes comportementales, organisationnelles ou cognitives ou des savoirs généraux communs aux métiers et aux situations professionnelles (savoir-être).**

Une compétence est un savoir en acte, elle est indissociable d'une expérience de vie, d'une expérience professionnelle. Ainsi, les compétences transversales ne peuvent être isolées des connaissances générales ou des compétences techniques car elles se construisent en synergie avec celles-ci. Elles se repèrent, s'entretiennent et se développent en situation professionnelle réelle ou simulée, dans l'exercice d'un métier ou d'une activité de formation ou même d'une activité personnelle (engagement associatif par exemple).

Quelles sont les compétences transversales attendues par la profession bancaire ? De quoi nos étudiants ont-ils besoin pour s'insérer dans la vie professionnelle ? Et dans la vie de tous les jours ?

Les échanges avec les représentants de la profession ont mis en évidence un certain nombre de compétences transversales parmi lesquelles on peut citer :

- rapport distancié au langage ou aptitude à adapter sa communication en fonction du contexte dans lequel on se trouve (mission confiée, typologie de clientèle, canal de communication utilisé) ;
- présentation et posture adaptées au secteur ;
- aisance numérique ;
- indépendance d'esprit ;
- autonomie ;
- sociabilité, empathie et posture de service ;
- sens de la relation client ;
- capacité d'initiative et de créativité ;
- curiosité ;
- capacité d'adaptation ;
- capacité d'organisation et de priorisation des tâches ;
- fiabilité et sens des responsabilités ;
- gestion des émotions et confiance en soi ;
- capacité à travailler sous pression et gérer le stress ;
- capacité à s'intégrer dans une équipe constituée ;
- capacité à intégrer les valeurs de l'entreprise ou de l'organisation ;
- capacité à interpréter d'un œil critique les résultats fournis par les logiciels d'intelligence artificielle ;
- capacité à diagnostiquer un problème et à le résoudre...

Lors des travaux de réforme du BTS, il est apparu un constat partagé par tous les professionnels : même si un jeune est doté du diplôme nécessaire, en l'occurrence le BTS Banque, et qu'il postule pour un poste de conseiller, il peut ne pas être « employable » pour des raisons de savoir-être liées par exemple à ses choix vestimentaires, son non-respect de la ponctualité, son incapacité à écouter le client, son registre de langage trop familier... Autrement dit, si les compétences académiques sont reconnues comme performantes et adaptées, les compétences non académiques peuvent ne pas être acquises, et les jeunes mal préparés à leur insertion professionnelle. Les recruteurs utilisent le diplôme comme un socle de compétences académiques techniques minimal et le complètent par d'autres compétences plus transversales. La formation en BTS Banque doit donc, au-delà de sensibiliser les étudiants à ces enjeux, permettre l'acquisition et le développement des compétences transversales jugées indispensables par les recruteurs à l'exercice de l'activité.

2/ Le développement des compétences transversales

Dans le cadre des unités de formation

Toutes les unités de formation contribuent à la mise en valeur et au développement de ces compétences :

- **la culture générale** pour la capacité d'adaptation de la communication écrite et orale, l'argumentation, la curiosité, l'indépendance d'esprit, la confiance en soi ;
- **l'enseignement des langues vivantes** pour l'ouverture culturelle, la capacité d'adaptation envers différents publics ;
- **l'accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers** pour la capacité d'adaptation, la flexibilité et l'agilité dans l'utilisation des différents canaux de contacts, la capacité d'analyse et de résolution de problèmes, le sens du service ;
- **le développement commercial** pour l'empathie, la créativité, l'esprit d'équipe ;
- **le conseil et expertise en solutions bancaires et financières** pour la capacité d'analyse et de recherche de solutions, l'esprit critique, le sens de l'organisation, la rigueur et l'autonomie ;
- **la veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle** pour l'esprit de synthèse, l'autonomie, l'esprit critique, la curiosité.

Dans le cadre des ateliers de professionnalisation

Même si elles sont liées à la personnalité de chacun, les compétences transversales peuvent se développer grâce à de nombreuses activités et responsabilités données aux étudiants. Les ateliers de professionnalisation constituent un moment privilégié permettant leur développement de même que les périodes de stage. Voici quelques idées d'activités propices à la montée en compétences transversales :

- des « **scénarisations de situations professionnelles** » que chaque étudiant a vocation à rencontrer dans le cadre préparatoire de son cursus scolaire et professionnel. Ces activités sont organisées sous forme de jeux de rôles dans lesquelles l'ensemble des codes (vestimentaires, registre de langage, positionnement et relations hiérarchiques...) est scrupuleusement respecté, chaque participant y jouant son propre rôle : l'étudiant postulant à un stage et le professeur dans son rôle de recruteur ou l'étudiant jouant le rôle de conseiller bancaire et le professeur, le client. On observe que le travail sur l'image renvoyée par les étudiants tend à développer l'esprit d'appartenance, à favoriser la cohésion du groupe classe. Pour l'étudiant, il permet de se singulariser, de se sentir personnellement concerné tout en collaborant et en participant à l'œuvre collective (il est fréquent d'observer l'entraide des étudiants dans la recherche de lieux de stages). Le résultat recherché est de les aider à comprendre les postures professionnelles attendues, à être plus confiant, mais aussi à construire des relations constructives dans le groupe classe. L'utilisation de la vidéo peut aider à la prise de conscience des élèves de l'image qu'ils renvoient : on prendra garde à ne pas stigmatiser en conservant la confidentialité des images.

- un **concours d'éloquence**, en collaboration avec le professeur de culture générale, permettra de mettre en valeur les techniques de l'argumentation, de développer son assurance, le goût du challenge et le dépassement de soi ainsi que sa posture face à un public, nécessaire dans une mission d'animation d'une réunion professionnelle par exemple.
- un « **atelier théâtre** » peut conduire à travailler sur la gestion du stress (prise en compte et la maîtrise de ses émotions), la confiance en soi et l'estime de soi dans la prise de parole en public, la créativité par des jeux d'improvisation, la posture par des exercices « d'ancrage au sol », la gestuelle dans « le jeu du miroir », le paraverbal avec l'attention portée au volume et à l'intonation de sa voix
- la **gestion de tâches multiples** de type accueillir le client et répondre au téléphone, gérer deux conversations sur le Tchat simultanément. Des mises en situation qui développent l'agilité et la flexibilité recherchées par la profession.
- **des projets événementiels** peuvent également s'avérer riches en compétences transversales : organisation d'une rencontre avec les anciennes promotions (capacités relationnelles et organisationnelles), organisation de formations « *Educfi* » à l'attention des lycéens (capacités oratoires, créativité, communication, mise en forme des connaissances, pédagogie...), représentation de la section aux portes ouvertes ou forum étudiants...

Dans le cadre des stages : fiche de suivi et d'évaluation

La fiche de suivi de stage (annexe 8) recense les aptitudes associées aux situations professionnelles en entreprise. Cette fiche est renseignée tout au long de la formation par l'étudiant et lui permet d'apprécier conjointement avec son tuteur de stage et ses professeurs les compétences transversales acquises et celles qu'il doit travailler dans le cadre de ses cours, des ateliers professionnels et de ses stages en entreprise.

Si nous analysons cette fiche, nous retrouvons les attributs classiques comme la posture professionnelle (tenue vestimentaire, gestuelle, relationnel), la communication orale et écrite, et l'assiduité. Nous pouvons remarquer des attentes plus spécifiques au monde bancaire comme le respect de la confidentialité ou l'application des règles d'éthique et de déontologie. Nous avons également été amenés à insérer les notions d'empathie, de curiosité, d'autonomie, de respect de la hiérarchie... Plus récemment, les enjeux liés à la data et l'IA nécessitent l'acquisition de compétences transversales comme l'agilité numérique, la prise de recul par rapport aux résultats fournis par l'IA.

La vocation du BTS Banque est de donner aux étudiants toutes les clés pour s'insérer dans le monde professionnel en les préparant aux métiers de la banque.

Les compétences transversales ont le mérite d'exiger du diplôme des articulations avec les compétences académiques attendues par la certification, les compétences professionnelles demandées par le monde du travail et les recruteurs mais aussi, dans un environnement actuel si complexe, les compétences singulières qui aideront les jeunes à mieux appréhender le monde dans lequel ils vivent.

Références : Observatoire les métiers de la banque - Les *soft skills* et le travail du futur dans la Banque https://www.observatoire-metiers-banque.fr/wp-content/uploads/2022/11/Etude_soft_skills.pdf

Les stages en milieu professionnel

1/ Recommandations pour la mise en œuvre du stage

Les objectifs du stage obligatoire sont clairement définis dans le référentiel.

Les périodes de stage : optimiser les apprentissages des étudiants

« La durée du stage est de 14 semaines minimum à 16 semaines réparties sur l'ensemble de la formation. Il se déroule pendant la période scolaire. »

« La durée des périodes de stage de première année est d'au moins six semaines, dont quatre semaines consécutives minimum placées de préférence en fin de second semestre. Les autres périodes de stage sont fixées sur l'initiative de l'établissement de formation sur l'ensemble de la formation ; toutefois, il est préconisé qu'une période d'au moins deux semaines soit fixée avant la fin du mois de janvier de la première année de formation.

Le stage en milieu professionnel peut être fractionné en plusieurs périodes ne pouvant cependant être inférieures à une semaine. »

La durée de stage (entre 14 et 16 semaines), comme la répartition des semaines de stages entre la première et la seconde année du BTS sont à adapter en fonction du projet pédagogique et du contexte local pour l'accueil des stagiaires.

Toutefois, en première année, réaliser un stage d'au moins deux semaines avant la fin du premier semestre peut permettre aux étudiants de mieux se rendre compte des attendus professionnels et de valider leur choix d'orientation. Ce stage donnera également aux étudiants des éléments pour rendre plus concrets les enseignements et renforcera leur motivation.

Exemples indicatifs de répartition possible des périodes de stages :

	Exemple 1	Exemple 2	Exemple 3
1 ^{ère} année	3 semaines en décembre 7 semaines en mai-juin	2 semaines en janvier 6 semaines en mai-juin	3 semaines en décembre 6 semaines en mai-juin
2 ^{ème} année	6 semaines en janvier- février	6 semaines en janvier- février	6 semaines en janvier- février
TOTAL	16 semaines	14 semaines	15 semaines

Les lieux de stage : prendre en compte le parcours de l'étudiant

Le stage se déroulera dans une ou plusieurs entreprises du secteur bancaire et financier :

- dans les agences et dans les structures de relations à distance des établissements et réseaux d'établissements bancaires, d'assurances et financiers ;
- dans des entreprises innovantes du secteur financier (*fintech*, néobanque) ;
- dans des établissements de paiement, des intermédiaires et prestataires de services bancaires, financiers et assurantiels.

Le métier cible du BTS Banque étant celui de « conseiller ou de conseillère de clientèle » de particuliers, il conviendra de veiller à ce que le stagiaire effectue tout ou partie de ses périodes de stage dans des entités de *front office*, en relation directe avec la clientèle de particuliers.

Cependant, compte tenu de l'importance croissante de la conformité et de l'expertise technique et de la diversification des entités de financement, le stagiaire pourra effectuer une partie de ses périodes de stages dans des entités de *middle office* (suivi des opérations) et *back office* (traitement des opérations).

Il peut être intéressant d'enrichir le parcours de l'étudiant ou de l'étudiante stagiaire en multipliant les entreprises / entités d'accueil pour lui permettre de découvrir des contextes variés, de multiplier les chances d'insertion et de compléter l'éventail de ses compétences. D'autres étudiants, au contraire, se spécialiseront et privilégieront un contexte professionnel particulier parce qu'il correspond à leur projet personnel.

Toutefois, quelle que soit l'entreprise ou l'entité retenue pour le stage, les missions confiées au stagiaire doivent être en adéquation avec l'acquisition des compétences du référentiel.

Les stages à l'étranger : apporter une plus-value au parcours de l'étudiant

La mobilité internationale des étudiants doit être encouragée. En effet, la formation vise à développer des compétences qu'il est possible voire plus facile d'acquérir dans ce cadre (maîtrise de la communication écrite et orale en langue étrangère). Par ailleurs, l'ouverture internationale constitue une plus-value dans un parcours de formation.

Toutefois, les systèmes bancaires et financiers relevant largement d'une dimension nationale (aussi bien au niveau des produits et services commercialisés que de la conformité et de la relation client), il est recommandé que les stages à l'étranger ne soient réalisés que lors de la deuxième année et dans une optique comparative par rapport au système financier français afin d'améliorer les compétences réflexives de l'étudiant stagiaire. Par exemple, la comparaison de l'utilisation des technologies dans la relation client pourrait constituer un axe de réflexion intéressant.

2/ Recommandations concernant le suivi des stages et les relations avec le tuteur du stage

Le suivi du stage doit être assuré et organisé par l'ensemble de l'équipe pédagogique des disciplines générales et professionnelles.

Ainsi, les étudiants d'une classe de BTS Banque doivent faire l'objet d'une répartition des suivis entre tous les membres de l'équipe pédagogique avec une concertation préalable portant sur les objectifs de stage et les supports de suivi.

Au moins une rencontre entre un enseignant et le tuteur doit avoir lieu en choisissant la modalité adaptée à la nature du stage et son lieu, en privilégiant une visite en présentiel.

Il est essentiel que l'équipe pédagogique du BTS Banque crée, développe et entretienne les relations avec un réseau des professionnels pour faciliter l'insertion professionnelle des étudiants et l'accueil de futurs stagiaires, mais également pour associer des professionnels aux examens et jurys. Ces relations peuvent également prendre la forme d'animations thématiques, de « job/stage dating », de parrainage par exemple.

Il est également essentiel de concevoir, en équipe pédagogique, un guide du stage à l'intention du tuteur afin de déterminer les objectifs du stage et les missions qui peuvent être confiées au stagiaire.

Un exemple de guide de stage figure en annexe 7.

Une restitution globale en fin de stage de la part du tuteur peut également enrichir le parcours de l'étudiant, lui permettre de repérer ses points d'amélioration, voire de valoriser cette expérience professionnelle lors de son insertion professionnelle ou pour la poursuite de ses études.

Cette restitution peut être formalisée comme présentée en annexe 8.

3/ Restitution des stages par les étudiants

Il est important que les étudiantes et les étudiants conservent la trace des expériences et des compétences acquises pendant les périodes de stages.

Une restitution formelle les incitera à apprendre à se présenter et à mettre en valeur leur parcours à réfléchir sur leurs acquis et à les expliciter.

Cette restitution peut également permettre de mettre en évidence les compétences qui n'auraient pas été travaillées ou travaillées de façon insuffisante pendant les périodes de stage afin de compléter pendant les périodes en classe.

Par exemple, une restitution des stages de première année peut être organisée en début de seconde année lors d'un séminaire de rentrée qui permettra aux étudiants de partager leurs expériences entre eux et, éventuellement, avec les étudiants qui viennent d'intégrer le BTS Banque en première année.

Cette restitution peut également être formalisée lors des ateliers professionnels

Les ateliers de professionnalisation

1/ Contexte et objectifs

Les ateliers de professionnalisation constituent un espace pédagogique permettant la mise en œuvre de projets visant à développer les compétences et la posture professionnelle des étudiants. Les activités réalisées dans ce cadre doivent leur permettre de préparer au mieux leur immersion en entreprise, tant au niveau des stages que d'une embauche, ainsi que leurs poursuites d'études. Elles peuvent aussi aider à la préparation du diplôme, sans toutefois se substituer aux heures de cours, aux plages de devoirs ou aux périodes de stages.

Une grande liberté pédagogique est laissée aux équipes dans l'organisation des ateliers. L'accompagnement des enseignants peut se faire de multiples façons (en classe entière, en groupes, individuellement).

Les compétences écrites, orales, relationnelles et la mise en œuvre d'une technique maîtrisée sont le socle des activités.

Les ateliers nécessitent l'implication de l'ensemble de l'équipe pédagogique, induite par une transversalité des activités. Ils sont animés en groupes, et idéalement organisés en parallèle. Ils représentent un horaire hebdomadaire de 4 heures par étudiant, dont une heure co-animée par 2 professeurs ou formateurs (selon le projet pédagogique, soit un professeur ou formateur assurant un enseignement général et un enseignant ou formateur assurant un enseignement professionnel, soit deux enseignants ou formateurs assurant chacun un enseignement professionnel).

Ces ateliers doivent se dérouler dans des conditions proches du contexte d'exercice des activités professionnelles. Ils permettent notamment de mobiliser un environnement et des outils matériels et numériques de nature professionnelle, qui seront mis à la disposition des étudiants dans le cadre de leurs travaux. Ceux-ci pourront également disposer d'applications métier ainsi que d'outils de communication interne et externe permettant de reproduire ce contexte.

2/ Modalités et exemples de pratiques

Les ateliers de professionnalisation font l'objet d'une progression sur les deux années afin d'accompagner le parcours de l'étudiant.

À titre d'exemples, les activités suivantes peuvent être mises en œuvre tout au long de la formation :

- accompagnement à la recherche des stages : première approche de l'univers bancaire, réflexion sur les attentes des recruteurs, rédaction de curriculum vitae et lettres de motivation, simulation d'entretiens de recrutement, organisation d'un forum de recrutement (annexe 3) ;

- visite d'agences bancaires et de centres de relation clients et approfondissement de la connaissance des métiers de la banque (conseiller de clientèle, directeur d'agence,...) et des différentes activités exercées (conseil, création d'entreprise etc.) ;
- intervention de professionnels issus de structures variées (acteurs et partenaires : notaires, agents immobiliers, courtiers etc.) ;
- participation de représentants de la Banque de France afin de nourrir la culture économique et monétaire des étudiants (différents thèmes peuvent être abordés à cette occasion : la création monétaire, les marchés financiers, la cotation d'entreprise, la fausse monnaie, le surendettement, l'inclusion bancaire par exemple) ;
- méthodologie et compétences transversales : la tenue et la posture professionnelle, les outils de base calculatoires (calcul mental, règle de 3, ordres de grandeur,...), apprendre à apprendre, prendre la parole en public, communication verbale et non verbale, atelier d'écriture (écrits de différentes natures : mails professionnels, SMS, *chatbot* etc.) ;
- apprendre aux étudiants à se présenter et à mettre en valeur leur parcours ; réfléchir sur leurs acquis et les expliciter ; utiliser de façon pertinente les outils adaptés à une recherche d'emploi (réseaux sociaux) ;
- préparation aux certifications : Pix, certifications en langue française, certifications en langues vivantes étrangères par exemple ;
- mise en place de l'apprentissage par le jeu (thèmes à décider avec les étudiants, jeux sérieux de la Banque de France entre autres) ;
- collaboration avec le secteur associatif et les partenaires ;
- mise en place de projets pédagogiques innovants (pédagogie inversée,...).

Les ateliers de professionnalisation offrent également un cadre à privilégier pour concevoir et mettre en œuvre des situations scénarisées, permettant aux étudiants, à partir d'un contexte donné et d'objectifs à réaliser, de travailler en équipes, de se répartir des tâches, de travailler en autonomie. Par exemple, organisation d'une réunion thématique, mise en place et tenue d'un salon, campagne de prospection,....

La co-animation permet, en fonction du projet pédagogique défini pour l'atelier, d'associer l'ensemble des enseignants intervenant dans la formation. Ces projets peuvent être construits autour de thématiques variées (les jeunes et l'argent, le financement des études, l'acquisition immobilière, l'omnicanalité etc.). Cette heure peut être regroupée par quinzaine ou par mois. Elle est l'occasion de mettre en commun l'expertise de chacun des enseignants intervenant pour permettre l'acquisition de compétences professionnelles ciblées et transversales (prise de parole en public, communication à distance, argumentation, maîtrise de la syntaxe et de l'orthographe, rédaction d'écrits professionnels,...).

Des séquences mobilisables en atelier de professionnalisation figurent en annexes 3, 4, 5 et 6.

Partie 3 - Compléments didactiques et pédagogiques

L'étude des langues vivantes étrangères

La communication en langue vivante en BTS Banque

L'étude des langues vivantes contribue à la formation intellectuelle et à l'enrichissement culturel de l'individu.

Pour l'étudiant en section de techniciens supérieurs, cette étude est une composante de la formation professionnelle et la maîtrise d'au moins une langue vivante étrangère constitue une compétence fondamentale pour l'exercice du futur métier dans les secteurs bancaire et financier.

Ainsi, on s'attachera à développer les activités langagières de compréhension et d'expression (comprendre, produire, interagir), à l'oral comme à l'écrit, dans une langue de communication générale, tout en satisfaisant les besoins spécifiques à l'utilisation de la langue vivante dans l'exercice du métier.

Le parcours de formation en langue vivante étrangère de l'étudiant en STS Banque vise un renforcement des compétences linguistiques dans l'ensemble des activités langagières, en lien avec le domaine professionnel. Dans un environnement transformé par la multiplication des canaux de communication et au regard de l'importance de la veille dans le cadre de l'activité professionnelle, il est indispensable de mettre l'accent sur l'entraînement au recueil de l'information dans la langue cible et à son traitement. Les compétences rédactionnelles jouent également un rôle clé dans un contexte de diffusion immédiate et instantanée via le numérique ; il est donc nécessaire d'entraîner les étudiants à produire des écrits dans une langue et un registre maîtrisés. Adapter un message au public ciblé en prenant en compte le canal de communication utilisé doit être au centre des apprentissages.

Outre les particularités culturelles liées au domaine professionnel, la pratique du vocabulaire spécifique au métier visé est indispensable, ceci dans des situations professionnelles variées et emblématiques du diplôme. On s'attachera à développer chez les étudiantes, étudiants ou les stagiaires la connaissance des pays dont la langue est étudiée (contexte socioculturel et enjeux sociétaux majeurs, situation économique, politique, vie des entreprises, comportement dans le monde des affaires, normes de courtoisie, etc.). Cette connaissance est indispensable à une communication efficace, qu'elle soit limitée ou non au domaine professionnel.

Le niveau à atteindre est celui fixé dans les programmes pour le cycle terminal (BO spécial n° 1 du 22 janvier 2019) en référence au Cadre européen commun de référence pour les langues : le niveau B2 pour la première langue vivante étudiée et le niveau B1 pour la seconde langue vivante étudiée, ici à titre facultatif.

Dans le Cadre européen commun de référence (CECRL), le niveau B1 est défini de la façon suivante : l'étudiant est capable de comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé à propos de choses familières dans le travail, dans le cursus de formation, dans la vie quotidienne. Il est en mesure de produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers ; il peut relater un événement, exprimer des souhaits ou des sentiments, décrire des objectifs ou un but et exposer brièvement un raisonnement.

Le niveau B2 est défini de la façon suivante : l'étudiant peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Il peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur

une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

Les blocs professionnels

Chacun des quatre blocs professionnels est présenté dans un tableau uniformisé :

- activités et tâches ;
- compétences avec des pistes et des conseils pédagogiques courts et non exhaustifs ; savoirs associés ;
- éléments de précision pour délimiter les savoirs.

Bloc de compétences 1 – Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers

Activités et tâches	Compétences (être capable de)	Savoirs associés	Notions Éléments de précision
<p>Activité 1 - Accompagnement du parcours client.</p> <p>A1.1 T1 Accueil, accompagnement du prospect et du client en agence et à distance.</p> <p>A1.1 T2 Utilisation des outils adaptés à la relation commerciale omnicanale.</p> <p>A1.1 T3 Fiabilisation de l'information client.</p>	<p>Accueillir la clientèle.</p> <div data-bbox="414 470 1182 722" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Les situations d'accueil doivent systématiquement intégrer l'omnicanalité et varier les contextes professionnels (centre de relation client, agence physique, télétravail) et les modes de contact (face à face, téléphone, mail, courrier, chat, demande de rappel par l'application mobile, visioconférence) : le protocole d'accueil, la méthode d'identification du client, la gestion de la file d'attente par exemple sont étudiés dans les différentes situations de la relation « phygitale » afin de mettre en évidence les nécessaires adaptations dans le passage d'un canal à l'autre.</p> </div> <p>Gérer les flux de clients et les priorités.</p> <p>Pratiquer l'écoute active.</p> <p>Gérer les incivilités et les conflits.</p> <div data-bbox="414 938 1182 1066" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Les techniques de communication sont étudiées à partir de mises en situation et permettent d'aborder la gestion des émotions, le positionnement relationnel, les réponses au traitement des réclamations, de l'agressivité ou des incivilités.</p> </div> <p>Actualiser les informations clients.</p> <div data-bbox="414 1161 1182 1321" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>On utilisera les jeux de rôles pour mettre les étudiants en situation le plus souvent possible : pour le réalisme des exercices l'utilisation d'une base de données client, même sommaire, peut être utile. Les mises en situation visent à faire acquérir des réflexes en matière de conformité et de vérification des informations de la base de données.</p> </div>	<p>L'accueil du client en présentiel et à distance</p> <p>Connaissance du client. Identification du client. Clients en situation de handicap. Clientèle fragile et vulnérable. Fichiers des superviseurs. Dossier client.</p> <p>Techniques de communication. Communication écrite et orale adaptée au canal. Communication verbale et non verbale. Techniques de gestion des incivilités et des conflits.</p> <p>Déontologie et secret bancaire.</p> <p>Réglementation relative à la collecte des données.</p> <p>Applications métier et outils numériques.</p>	<p>Les différents modèles de communication.</p> <p>Les règles de courtoisie.</p> <p>Les techniques et les postures d'accueil.</p> <p>Les critères de qualité de l'accueil.</p> <p>La gestion des files d'attente et des priorités.</p> <p>La gestion de l'espace accueil et des salons d'attente ou de réception.</p> <p>Le secret bancaire.</p> <p>Les fonctionnalités des automates.</p> <p>L'accueil à distance (dont téléphone...).</p> <p>L'identification du client à distance.</p> <p>Les spécificités de la communication à distance.</p> <p>Les critères de qualité de la relation à distance.</p> <p>Les opérations autorisées et non autorisées à distance.</p> <p>Les techniques de questionnement et reformulation.</p> <p>Validation des informations recueillies.</p> <p>Les critères de qualité de service sur les plateformes.</p> <p>Les appels entrants et les appels sortants</p> <p>La transmission des appels.</p> <p>Les guides d'entretiens téléphoniques.</p>

<p>A1.1 T4 Gestion des agendas et consultation des fichiers des superviseurs.</p>	<p>Planifier un rendez-vous.</p> <p>Gestion des agendas partagés : être en mesure de réaliser une prise de RDV complète (motif précis, durée indicative, horaire et lieu, envoi de confirmation) en respectant les contraintes du conseiller et du client et informer le client des documents à apporter.</p>		<p>Les risques financiers, juridiques et opérationnels de la communication à distance.</p> <p>La signature électronique.</p>
<p>Activité 2 - Orientation du client vers le bon interlocuteur interne ou externe.</p> <p>A1.2 T1 Accompagnement du client dans la gestion des opérations courantes.</p> <p>A1.2 T2 Orientation du client vers les interlocuteurs internes et externes adaptés.</p> <p>A1.2 T3 Sensibilisation du client aux offres complémentaires de l'établissement.</p>	<p>Proposer une activité dont l'objectif sera de connaître les différents interlocuteurs bancaires ou non bancaires d'un client : les métiers et le système de décision dans un établissement bancaire.</p> <p>Réaliser les opérations courantes et/ou suivre leur réalisation par le client.</p> <p>Gérer les dysfonctionnements.</p> <p>Le traitement des opérations courantes est aujourd'hui principalement effectué par le client lui-même en autonomie sur son application ou sa banque en ligne : il demeure cependant un certain nombre d'opérations qui nécessitent encore une réalisation en agence (virements de gros montants, remise de moyens de paiement, opérations sur devises, chèque de banque, dysfonctionnements éventuels...). Les procédures de sécurité et le système de délégations doivent donc être connus et respectés.</p> <p>Orienter le client vers l'interlocuteur approprié.</p> <p>Le conseiller doit être capable de réaliser un diagnostic du besoin du client pour l'orienter vers le bon interlocuteur. Il doit également bien connaître les partenaires à même d'intervenir : conseiller, expert métiers de la banque, chargé des risques et délégué <i>tracfin</i>, notaire, courtier, entreprise gérant les automates...</p> <p>Mettre en avant les offres complémentaires.</p> <p>La réalisation d'accroches commerciales doit être systématique, quel que soit le mode de contact choisi par le client : pour cela une bonne connaissance de l'offre de la banque est nécessaire.</p>	<p>Les opérations bancaires courantes</p> <p>Procédures liées à la réalisation des opérations courantes.</p> <p>Missions des interlocuteurs internes et externes.</p> <p>Offres commercialisées par l'établissement.</p>	<p>Les métiers commerciaux et experts dans la banque et hors banque.</p> <p>Les catégories de clientèle.</p> <p>Le risque opérationnel.</p> <p>Les règles de délégation.</p> <p>La notion de capacité et d'incapacité civile et bancaire.</p> <p>Les mandats et procurations.</p> <p>Les opérations courantes et leurs risques (virement, prélèvement, remises chèques, espèces, retraits, cartes bancaires).</p> <p>Le service de base bancaire et l'offre à la clientèle en situation de fragilité financière.</p> <p>La mobilité bancaire.</p> <p>La détection de besoins.</p> <p>Le rebond commercial.</p> <p>Les règles et principes de conformité.</p>

<p>Activité 3 - Traitement des alertes au quotidien.</p> <p>A1.3 T1 Recueil et vérification de la conformité des documents nécessaires à la relation bancaire et financière.</p> <p>A1.3 T2 Mobilisation des outils de cotation.</p> <p>A1.3 T3 Qualification des alertes et des risques liés à la gestion du compte.</p> <p>A1.3 T4 Application des mesures de lutte contre la fraude, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.</p>	<p>Contrôler la conformité et la complétude d'un dossier client.</p> <p>La multiplication des usurpations d'identité et la production de faux documents doit renforcer la vigilance lors des contrôles de conformité que ce soit en face à face ou à distance.</p> <p>Traiter les alertes et les situations en fonction de leurs niveaux de risques.</p> <p>La connaissance des principaux indicateurs d'alerte et l'application des procédures doit permettre de sécuriser les opérations quotidiennes : les situations prennent appui sur des situations de gestion des débiteurs, de forts mouvements créditeurs, opérations sur l'étranger à risque, virements multiples « cavalerie », de tentatives de « décaissement sur chèque », d'usurpation d'identité (notamment à l'ouverture de compte), de présentation de faux documents, de tentatives de blanchiment (remises d'espèces...).</p> <p>La cotation risque, les mentions particulières dans le dossier du client (nouveau client, inscription fichiers banque de France, saisie, contentieux), les opérations vers ou provenance de l'étranger doivent être prises en compte dans la gestion du client au quotidien.</p>	<p>La détection des alertes</p> <p>Protocole de traitement des alertes et des risques.</p> <p>Protocole de lutte contre la fraude.</p> <p>Protocole de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.</p> <p>Outils de cotation.</p>	<p>Les différents alertes dont les forts mouvements créditeurs, débiteurs et les soldes débiteurs. Conformité : pièce d'identité, signature, Inscription FCC (demander restitution MP) avis d'imposition pour le LEP.</p> <p>Connaître le système de cotation des clients en fonction du risque.</p> <p>Procédure interne en cas de suspicion de blanchiment, de fraude.</p>
<p>Activité 4 - Accompagnement des usages numériques.</p> <p>A1.4 T1 Détection des indices de vulnérabilité du client face au numérique et mise</p>	<p>Proposer une offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme.</p> <p>Réaliser un diagnostic pour établir le niveau d'aisance digitale du client et/ou de précarité numérique pour cela utiliser un questionnaire autour du niveau d'équipement des clients et de leur savoir-faire numérique, difficultés d'accès ou d'utilisation des outils numériques. Proposer le cas d'un client en situation d'exclusion numérique avérée (illectronisme), et le sensibiliser à la nécessité de se former,</p>	<p>Les usages numériques</p> <p>Applications et outils numériques.</p> <p>Risques liés aux usages du numérique. Illectronisme.</p>	<p>Définitions :</p> <p>Illectronisme ; Cybersécurité : décrire les nouveaux risques (phishing, opérations frauduleuses, DSP2 etc.).</p>

<p>en œuvre d'un accompagnement adapté.</p> <p>A1.4 T2 Prévention en matière de cybersécurité liée à l'utilisation des outils de gestion et des canaux de communication numériques.</p> <p>A1.4 T3 Participation à la gestion de la e-réputation de l'établissement.</p> <p>A1.4 T4 Formation des clients aux outils de la banque à distance</p>	<p>Déceler chez le client les difficultés d'accès et d'utilisation des outils informatiques. Rechercher les associations partenaires proposant des formations au digital. Orienter les clients vers les ateliers numériques des associations partenaires (Emmaüs Connect...); rapport commun AMF-ACPR Se mettre en situation de «Réfèrent vulnérabilité».</p> <p>La prise en compte du grand âge, du handicap visuel, auditif ou physique nécessite une prise de conscience par les étudiants et une démarche spécifique dans l'adaptation des propositions faites aux clients et dans la manière de les accompagner.</p> <p>Opérations bancaires atypiques, inactivité du compte, perte cognitive. Proposer des cas pour accroître la vigilance du conseiller face à des clients vulnérables.</p> <p>Mettre en œuvre les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numériques.</p> <p>Proposer des situations dans lesquelles les conseillers doivent apporter des réponses aux avis et commentaires (positifs et négatifs) laissés par les clients. En matière de cyber-réputation, les étudiants sont amenés à observer les avis des clients déposés sur les réseaux sociaux et à détecter les commentaires de nature à abimer la réputation de l'établissement. Un travail sur la formulation des réponses aux avis (positifs ou négatifs) peut être effectué notamment concernant l'agence dans laquelle les étudiants effectuent leurs stages.</p> <p>Former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance.</p> <p>Le conseiller doit apprendre à ses clients à devenir autonomes : il doit faire preuve de pédagogie, être en mesure de réaliser des démonstrations sur le téléphone du client, l'aider à installer les applications nécessaires... et surtout les amener à adopter les bonnes pratiques pour une utilisation optimale et en sécurité de leurs outils numériques. L'équipement de l'agence-école pourrait intégrer des tablettes, ou des kits casques-micros-caméras, qui permettent des mises en situation pertinentes des étudiants.</p>	<p>Cybersécurité. E-réputation.</p> <p>Prévention des risques numériques.</p> <p>Protocoles d'établissement.</p>	
--	--	--	--

Une des nouveautés du référentiel réside dans ses modalités de certification. Le bloc de compétences n°1 est ainsi évalué en CCF, et ce tout au long des deux années de formation.

Ceci implique à la fois de la souplesse et de l'anticipation :

- de la souplesse car il s'agit de suivre la professionnalisation de l'étudiant de manière progressive dans son parcours de formation (chaque étudiant peut avoir une "somme" d'évaluations différente de ses camarades de promotion) ;
- de l'anticipation en posant un cadre d'évaluation (le type de situations professionnelles, ou d'activités, des aptitudes à « sonder », des niveaux d'exigences à qualifier, etc...) qui soit partagé au sein de l'équipe. Il n'est ainsi pas rare que certaines situations soient vécues (et donc évaluées) hors de la supervision directe de l'enseignant du bloc (par exemple lors d'un atelier, ou d'une activité dans un autre bloc). Que l'outil de suivi et le projet pédagogique autour du bloc soient bien partagés au sein de l'équipe garantira une formation pertinente et une évaluation adaptée au parcours de l'étudiant.

Bloc de compétences 2 – Développement commercial

Activités et tâches	Compétences (être capable de)	Savoirs associés	Notions Éléments de précision
<p>Activité 1 – Mise en œuvre d’actions commerciales</p> <p>A2.1 T1 Analyse d’un tableau de bord commercial.</p>	<p>Analyser les écarts entre objectifs commerciaux et réalisations.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>À partir d’un exemple réel (ou fictif) de tableau de bord montrer son utilité comme outil de pilotage commercial de l’agence et pour cela :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les différents indicateurs (quantitatifs et qualitatifs, en nombre et en euros). - Identifier à partir d’un tableau de bord (ou un tableau de suivi de l’activité commerciale) les écarts significatifs. - Analyser les écarts constatés en <u>clarifiant leurs causes probables</u> : potentiel du fonds de commerce, du portefeuille, résultats liés à l’activité du conseiller, besoin en formation du conseiller... conjoncture économique (ex : baisse des octrois de crédit immobilier). - Sélectionner les écarts <u>prioritaires</u> nécessitant la mise en place d’actions correctives, (diminution du PNB, intégration dans la stratégie commerciale de la banque). - Déterminer les écarts non significatifs à suivre par anticipation en raison d’une dégradation possible (actualité fiscale, d’évolution des taux...). <p><i>Ressources</i> : Un document regroupant des exercices et des extraits de sujets d’examen est mis à disposition sur le site national du CRCF.</p> </div> <p>Proposer des actions correctrices.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>À partir de l’analyse des écarts les plus pertinents, et après en avoir identifié les causes,</p> <p>Réaliser un diagnostic permettant de proposer des actions correctrices ou d’anticipation de dégradation possible des résultats.</p> <p>Évaluer et analyser les résultats une fois mise en œuvre les actions correctrices et en proposer des nouvelles si les premières s’avèrent insuffisantes.</p> </div> <p>Décliner au niveau local les actions commerciales définies par l’établissement.</p>	<p>L’activité commerciale</p> <p>Mesure de l’activité commerciale.</p> <p>Tableaux de bord.</p> <p>Indicateurs commerciaux.</p>	<p>Exemples d’indicateurs <u>quantitatifs</u> : point de passage, taux de réalisation...</p> <p>Différence brut/net.</p> <p>Taux d’équipement.</p> <p><u>Indicateurs qualitatifs</u> : taux de décroché, taux de transformation en RDV, taux de réclamation, clients distanciés, revoir nouveaux clients à 3 mois....</p> <p>Mesures de la satisfaction.</p> <p>Type d’objectifs.</p> <p><i>Critères de fixations et de répartition des objectifs entre les conseillers.</i></p> <p>Connaissance du PAC de la banque.</p> <p>Composition de la clientèle, typologie, segment.</p> <p>Outils d’analyse des résultats.</p> <p>Les actions correctrices : les leviers d’actions.</p> <p>Les objectifs de l’action correctrice, cibles, moyens planning, produits...</p>

<p>A2.1 T2 Participation à des actions commerciales de prospection, d'équipement de la clientèle et de fidélisation.</p> <p>A2.1 T3 Détection et traitement des opportunités commerciales générées par le système d'information.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Il s'agit de faire le lien entre la stratégie commerciale définie par l'établissement bancaire et son adaptation au potentiel des différents marchés locaux afin de donner du sens à l'action commerciale et d'en comprendre la finalité et la correspondance.</p> </div> <p>Traiter les opportunités commerciales générées par le système d'information.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Repérer les différents types d'opportunités commerciales en fonction du client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les opportunités évènementielles : liées à la vie du client, au fonctionnement du compte du client ; - les opportunités spécifiques : à l'initiative de l'établissement en raison de l'actualité fiscale par ex. ; - les opportunités globales pour anticiper sur le cycle de vie du client. </div>	<p>Activité de prospection.</p> <p>Mise en œuvre et suivi de l'action commerciale (SIC).</p>	<p>Connaissance des spécificités des différents marchés : national, régional, local.</p> <p>Les modes de prospection et de fidélisation de la clientèle.</p> <p>Utilisation des outils mis à disposition : package agence pour action commerciale avec PLV affiches, flyers, listes ciblage...</p> <p>Organisation de l'action commerciale en interne (Planification, analyse des résultats, proposition d'action complémentaire...).</p> <p>La préparation personnalisée des appels.</p>
<p>Activité 2 - Préparation de la vente-conseil</p> <p>A2.2 T1 Appropriation de la situation personnelle et patrimoniale du client.</p> <p>A2.2 T2 Analyse du fonctionnement des comptes du client.</p> <p>A2.2 T3 Utilisation des préconisations de l'établissement.</p>	<p>Identifier les risques et opportunités de la situation du client et du fonctionnement du compte.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>À aborder en lien avec le bloc 3, afin de contextualiser cette étape avec les spécificités du contexte.</p> </div> <p>Se fixer des objectifs et identifier les marges de négociation.</p> <p>Préparer des outils d'aide à la vente.</p>	<p>La préparation de la vente-conseil</p> <p>Composantes de la fiche préparatoire à l'entretien. Cycle de vie du client. Objectifs qualitatifs et quantitatifs. Argumentaire de vente selon l'univers de produits et services. Objections récurrentes. Niveaux de délégations.</p>	<p>Les outils d'avant-vente dont le plan de découverte.</p> <p>Les informations du client sont regroupées selon les 4P, en vue d'en faire une analyse, de voir les informations manquantes et de détecter les situations particulières : clientèle fragile, situation de surendettement, situation de client en incapacité juridique (tutelle, curatelle).</p>

<p>Activité 3 - Conduite de la vente-conseil</p> <p>A2.3 T1 Accueil du prospect ou du client en face à face comme à distance.</p> <p>A2.3 T2 Qualification de la demande.</p> <p>A2.3 T3 Proposition d'une solution personnalisée selon une approche globale du client.</p>	<p>Installer une relation de confiance.</p> <p>En mettant en œuvre un protocole d'accueil qui rappelle l'historique de la relation, le motif du rendez-vous, la présentation du déroulement de l'entretien, ainsi qu'une précision sur la durée de l'entretien.</p> <p>Conduire un entretien de découverte du client.</p> <p>La découverte du client suggère un questionnement approfondi avec une alternance de questions ouvertes, fermées, de faits, d'opinions, de projets... toutefois les méthodes de découverte avec des questions exclusivement ouvertes visant à laisser le client s'exprimer sont trop chronophages et ne permettent pas toujours de recueillir les informations pertinentes à la vente.</p> <p>Concernant les produits financiers l'administration du questionnaire MIF peut être restreint à quelques thématiques : objectifs-horizon-connaissance-autonomie- appétence au risque et RSE-durabilité...</p> <p>Caractériser et hiérarchiser les besoins.</p> <p>Montrer que la priorisation des besoins n'est pas exclusivement liée ce qui est exprimé à un instant « t » mais qu'elle s'inscrit dans un cadre plus large : faisabilité du projet, maturité du projet, préparation d'une solution financière qui s'appliquera dans le futur...</p> <p>Émergence des besoins non exprimés devoir de conseil.</p> <p>Négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation.</p> <p>Pour chaque catégorie de produit et de solution bancaire, entraîner les étudiants sur plusieurs situations de clients différentes (jeux de rôle) afin qu'ils puissent s'approprier la démarche et la réglementation spécifique à chaque univers de produit.</p> <p>Travailler sur les différentes méthodes de négociation à partir de situations complexes dans lesquelles le client sollicite des efforts de la part de la banque afin de le convaincre de la pertinence de la solution personnalisée.</p>	<p>La vente-conseil</p> <p>Approche globale du client.</p> <p>Produits et services de l'établissement.</p> <p>Techniques associées au processus de vente selon l'univers de produits et services.</p> <p>Spécificités de la vente à distance.</p> <p>Obligations du conseiller de clientèle (devoirs d'information, de conseil et de mise en garde).</p>	<p>Les protocoles d'accueil.</p> <p>Mettre en œuvre une procédure d'identification du client plus sécurisée à distance selon les opérations demandées.</p> <p>Prendre en compte la Loi Informatique et Libertés dans le recueil des informations.</p> <p>Les techniques de questionnement. Le plan de découverte.</p> <p>Écoute active.</p> <p>Typologie des besoins. Les techniques de reformulation.</p> <p>Le formalisme pré contractuel lié aux crédits, à l'assurance.</p> <p>La présentation équilibrée des produits et services : avantages, inconvénients, frais. Les techniques de propositions commerciales. Les marges de manœuvre. La stratégie « gagnant-gagnant ».</p>
--	---	---	--

<p>A2.3 T4 Négociation des conditions de commercialisation.</p> <p>A2.3 T5 Conclusion de l'entretien de vente-conseil dans le respect de la réglementation.</p>	<p>Il s'agit d'ici d'appréhender les différents types d'objections et des réponses adaptées et l'utilité de la reformulation comme feed-back de la communication en tenant compte des limites des pratiques commerciales déloyales.</p> <p>Conclure la vente.</p> <p>Il s'agit ici de permettre le passage de la négociation à la signature du contrat. Prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client.</p>	<p>Formalisme précontractuel et contractuel.</p> <p>Recueil de signature (dont électronique).</p>	<p>La réglementation des pratiques commerciales déloyales et agressives, des abus de faiblesse et de la discrimination.</p> <p>Le traitement des objections.</p> <p>Les exigences légales de contenu, de matérialisation et d'archivage du conseil donné à la clientèle, concernant les produits et services proposés.</p> <p>La mise en garde/solvabilité du candidat à l'emprunt et le risque de non-remboursement.</p> <p>La primauté de l'intérêt du client.</p> <p>Le conflit d'intérêt.</p> <p>L'éthique et la déontologie.</p> <p>Les techniques de conclusion.</p> <p>La formalisation des contrats.</p> <p>La remise des documents.</p> <p>La signature électronique.</p> <p>Les techniques de prise de congé.</p>
<p>Activité 4 - Consolidation de la relation client</p> <p>A2.4 T1 Réalisation du compte rendu d'entretien.</p> <p>A2.4 T2 Contrôle de l'exécution du contrat.</p> <p>A2.4 T3 Traitement des demandes d'informations complémentaires.</p> <p>A2.4 T4 Suivi de la satisfaction du client et gestion des relances.</p>	<p>Cette activité nécessite de distinguer le traitement commercial et administratif d'une réclamation, de connaître les différents interlocuteurs/services dans la banque, de respecter la réglementation dans les délais de rétractation de la VAD.</p> <p>Rendre compte de la relation client.</p> <p>Assurer le suivi de la mise en œuvre d'un contrat.</p> <p>Traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations.</p> <p>Saisir les futures opportunités commerciales.</p> <p>Évaluer la satisfaction du client.</p> <p>Satisfaction de la clientèle mesurée à travers des enquêtes</p>	<p>Le suivi de la vente-conseil</p> <p>Compte-rendu de l'entretien.</p> <p>Cadre réglementaire.</p> <p>Archivage des documents.</p> <p>Délais commerciaux et réglementaires.</p> <p>Traitement des réclamations.</p> <p>Techniques de fidélisation.</p> <p>Relances qualifiées.</p> <p>Appels de courtoisie.</p> <p>Service après-vente.</p> <p>Services d'assistance interne.</p>	<p>Etablissement d'un contact durable (avec des relances qualifiées et des rappels de courtoisie).</p> <p>Cette tâche nécessite de saisir l'importance de la fidélisation en banque, de savoir gérer les agendas, de personnaliser le suivi de la relation, de s'inscrire dans une démarche qualité.</p> <p>La technique de compte rendu.</p> <p>Les délais de rétractation.</p> <p>L'archivage des documents.</p> <p>Les circuits de traitement des opérations.</p> <p>Le respect de la conformité des dossiers.</p> <p>Les techniques de fidélisation.</p> <p>Les relances qualifiées.</p> <p>Les appels de courtoisie.</p> <p>Les procédures internes et externes de traitement des réclamations.</p> <p>Le service après-vente.</p> <p>Les services d'assistance interne.</p> <p>Les systèmes de médiation des banques et des assureurs.</p>

L'étudiant devra compléter des fiches pour constituer le « dossier professionnel » :

- fiche n°1 : mise en œuvre d'une action commerciale ;
- fiche n°2 : conduite de la vente-conseil : banque au quotidien ;
- fiche n°3 : conduite de la vente-conseil : crédit ;
- fiche n°4 : conduite de la vente-conseil : placement ;
- fiche n°5 : conduite de la vente-conseil : assurance.

L'évaluation sera sous la forme d'une épreuve en CCF qui sera composée de deux situations d'évaluation.

Bloc de compétences 3 – Conseil et expertise en solutions bancaires et financières

Le diagnostic de la situation personnelle du client est un préalable indispensable à l'élaboration de solutions pertinentes à des problématiques de banque au quotidien, d'épargne, de financement et d'assurance dans le cadre d'une approche globale de la situation du client. Ce diagnostic sera mobilisé sur chacune des activités du bloc 3.

L'étude de la fiscalité doit être envisagée comme un outil au service de l'élaboration d'une solution. À titre d'exemples, la notion de charge déductible du revenu permettra de mettre en évidence l'intérêt du PER, la tranche marginale d'imposition permettra de choisir entre le prélèvement forfaitaire unique et l'option au barème de l'impôt sur le revenu. En revanche les mécanismes techniques tels que la décote ou le plafonnement du quotient familial ne sont pas attendus dans la mesure où ils n'ont pas d'incidence dans l'élaboration d'une solution financière.

La défiscalisation immobilière et l'impôt sur la fortune immobilière relèvent davantage des compétences d'un conseiller patrimonial et ne font pas l'objet d'une analyse approfondie dans le cadre du BTS banque.

L'enseignement porte sur le traitement des situations rencontrées par un conseiller clientèle particuliers en matière fiscale : prélèvements sociaux, impôt sur le revenu, donation et succession, plus-values immobilières. Les calculs réalisés permettront d'apporter un conseil pertinent au client.

En matière de régimes d'union, l'étude porte sur les implications financières des trois principaux régimes matrimoniaux, le PACS et l'union libre. Les caractéristiques de ces régimes d'union sont étudiées dans le bloc 4.

On étudiera dans cette partie des principaux types de procurations et de la responsabilité mandant/mandataire, les règles de dates de valeur et de commissions d'intervention, les calculs d'agios et d'intérêts, les événements de fonctionnement du compte (désolidarisation, saisies, décès), les incidents de fonctionnement du compte, les pouvoirs et les prérogatives du représentant légal.

Contextualisation

Toutes les activités du bloc ont vocation à prendre appui sur des situations concrètes issues de contextes professionnels variés, mobilisant l'omnicanalité et avec des cas de clients inspirés du réel.

L'élaboration des solutions découle systématiquement de l'adéquation entre les caractéristiques produits et le diagnostic client.

La présentation argumentée de la solution au client est abordée et évaluée dans le bloc 2.

Activités et tâches	Compétences (être capable de)	Savoirs associés	Notions Éléments de précision
<p>Activité 1 – Ouverture et suivi des comptes bancaires</p> <p>A3.1 T1 Diagnostic de la situation personnelle, matrimoniale, patrimoniale et fiscale du client.</p> <p>A3.1 T2 Ouverture du compte approprié dans le respect de la réglementation et des procédures internes.</p> <p>A3.1 T3 Gestion du compte et des services associés.</p> <p>A3.1 T4 Clôture du compte dans le respect de la réglementation et des procédures internes.</p>	<p>Analyser les opportunités et les risques liés à la situation du client.</p> <p>Assurer l'ouverture du compte adapté.</p> <p>Gérer et clôturer un compte.</p> <p>Identifier des produits et services liés au compte.</p>	<p>Les comptes bancaires</p> <p>Situation du client Capacités civile et bancaire. Fiscalité du particulier. Revenus et patrimoine. Régimes d'unions. Situation professionnelle.</p> <p>Comptes bancaires Typologie des comptes. Offre à la clientèle fragile. Droit au compte. Fonctionnement, dysfonctionnements et risques. Services associés.</p>	<p>Cette partie insistera sur la responsabilité des différents titulaires de ces comptes.</p> <p>Il s'agit ici de bien faire comprendre aux étudiants les obligations du banquier en matière de collecte d'informations sur le client lors d'une entrée en relation dans le respect des règles de conformité (réglementation LCB-FT et les risques de manquements liés).</p> <p>Il convient également d'attirer l'attention sur l'existence de la réglementation « d'inclusion bancaire » : droit au compte et services bancaires de base, offre à la clientèle fragile.</p> <p>Les aspects tarifaires de fonctionnement de compte et services associés pourront faire l'objet d'une analyse comparée des conventions de compte de différents établissements bancaires.</p> <p>L'enseignement doit permettre de sensibiliser aux nouvelles sources de PNB liées à la commercialisation de services associés.</p> <p>L'étudiant doit être capable de comprendre la finalité et de respecter les procédures internes qui intègrent la réglementation applicable à la clôture de compte que la clôture soit à l'initiative du banquier ou à celle du client particulier (motivation, délai, formalisation, tarification). Il doit connaître le cas particulier de la clôture de compte pour les comptes ouverts dans le cadre de la procédure du droit au compte et connaître les principes de la mobilité bancaire.</p> <p>Le contexte concurrentiel doit être mis en évidence dans le cadre de l'étude de la mobilité bancaire.</p>

<p>Activité 2 - Mise à disposition et suivi des moyens de paiement</p> <p>A3.2 T1 Propositions de moyens de paiement selon leurs caractéristiques.</p> <p>A3.2 T2 Prévention des risques liés aux moyens de paiement.</p> <p>A3.2 T3 Application de la réglementation et des procédures internes relatives aux incidents de paiement.</p>	<p>Adapter les différents moyens de paiement à la situation du client.</p> <p>Prévenir les risques liés aux moyens de paiement.</p> <p>Participer au traitement des incidents liés aux moyens de paiement.</p>	<p>Les moyens de paiement</p> <p>Typologie des moyens de paiement</p> <p>Moyens de paiement physiques.</p> <p>Moyens de paiement dématérialisés.</p> <p>Paiement en devises.</p> <p>Fonctionnement et risques</p> <p>Usage abusif.</p> <p>Fraude.</p> <p>Opposition.</p>	<p>Cette partie présente, de manière exhaustive, l'ensemble des moyens de paiement mis à la disposition du client particulier et leurs principales caractéristiques, leur coût et les frais qu'ils peuvent générer.</p> <p>L'étude des moyens de paiement doit intégrer les évolutions réglementaires, technologiques et commerciales, et les innovations propres à l'offre des différents acteurs de ce marché.</p> <p>Elle doit permettre d'appréhender les obligations et risques pour l'établissement et le client en cas d'incident et les responsabilités de chacun.</p> <p>La prise en compte des risques nécessitera une veille relative à l'évolution des pratiques frauduleuses et des moyens mis en œuvre pour y faire face.</p>
<p>Activité 3 - Élaboration d'une solution d'épargne</p> <p>A3.3 T1 Identification des produits d'épargne adaptés à la situation du client.</p> <p>A.3.3 T2 Identification des différents instruments financiers et des techniques des marchés financiers</p>	<p>Définir le profil d'investisseur.</p> <p>Caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support.</p> <p>Élaborer une solution d'épargne adaptée à la situation du client et à ses motivations.</p>	<p>L'épargne</p> <p>Caractérisation de l'épargnant.</p> <p>Fiscalité du particulier.</p> <p>Capacité d'épargne.</p> <p>Motif d'épargne.</p> <p>Classification des profils investisseur.</p> <p>Épargne et produits d'épargne.</p> <p>Produits d'épargne bancaire.</p>	<p>Les caractéristiques des produits d'épargne bancaire doivent être maîtrisées afin de les intégrer dans une solution en adéquation avec la situation du client (notamment, conditions d'ouverture, taux de rémunération, plafond, calcul des intérêts, fiscalité, conditions de transfert, clôture...).</p> <p>On limite l'étude des placements bancaires à ceux qui sont actuellement commercialisés.</p> <p>L'étude des instruments financiers n'a pas pour objectif de faire des étudiants des experts des marchés financiers. Il s'agit d'étudier les caractéristiques principales des actions, obligations et OPCVM (rendement, fiscalité, liquidité, supports, risques en capital, garantie éventuelle, frais...). Les enveloppes fiscales liées à ces produits seront étudiées (assurance vie, PEA,</p>

<p>adaptés à la situation du client.</p>		<p>Produits d'épargne non bancaire. Instruments financiers. Épargne durable et solidaire. Enveloppes fiscales. Calculs financiers : intérêts, valeur acquise, valeur actuelle, rendement.</p>	<p>PER). Par ailleurs, ils doivent connaître les principaux mécanismes de fonctionnement des marchés ainsi que les modalités d'acquisition des titres (carnet d'ordres, ordres de bourse).</p> <p>L'enseignant veille à sensibiliser les étudiants à d'autres types de placements non bancaires (crypto-actifs, or, pierre-papier, etc.).</p> <p>Les étudiants sont également informés des enjeux de l'offre de produits d'épargne durable et solidaire.</p>
<p>Activité 4 - Élaboration d'une solution d'assurance</p> <p>A3.4 T1 Identification et suivi des assurances de personnes adaptées à la situation du client. A4.4 T2 Identification et suivi des assurances de biens et responsabilité adaptées à la situation du client.</p>	<p>Caractériser les produits d'assurance de personnes et de prévoyance.</p> <p>Caractériser les produits d'assurance de dommages et de responsabilité.</p> <p>Élaborer une solution d'assurance adaptée à la situation personnelle et patrimoniale du client.</p>	<p>L'assurance</p> <p>Cadre général de l'assurance Contrat d'assurance. Réglementation propre aux produits d'assurance.</p> <p>Types d'assurances Assurance de personnes. Assurance de biens et responsabilité.</p>	<p>Cette partie nécessite de s'approprier le vocabulaire spécifique de l'assurance et la réglementation en vigueur.</p> <p>Elle permet aux étudiants de bien connaître toutes les caractéristiques des assurances de personnes et de dommages et responsabilités : leur fonctionnement, les principales garanties offertes, principales exclusions, primes, gestion des avenants, franchises, obligations de déclarations du client, les cas de déchéances.</p> <p>Les règles de souscription et de résiliation doivent être maîtrisées.</p> <p>Le bilan assurance permet de proposer aux clients une solution d'assurance adaptée.</p> <p>Il est possible d'étudier l'assurance vie avec les produits de placement financiers en soulignant ses spécificités (clause bénéficiaire).</p> <p>La gestion des sinistres ne fait pas partie du référentiel.</p>

<p>Activité 5 - Élaboration d'une solution de financement</p> <p>A3.5 T1 Caractérisation des différents types de financement.</p> <p>A3.5 T2 Évaluation de la solvabilité de l'emprunteur.</p> <p>A3.5 T3 Montage du projet en collaboration avec les partenaires appropriés.</p> <p>A3.5 T4 Suivi du crédit : renégociation, rachat, traitement des incidents.</p>	<p>Caractériser les différents types de crédits.</p> <p>Élaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale.</p> <p>Mettre en place des assurances et des garanties appropriées.</p> <p>Suivre le crédit jusqu'à son remboursement.</p>	<p>Le financement</p> <p>Types de crédit.</p> <p>Gestion du risque Indicateurs de solvabilité et cotation risque. Sûretés réelles, les sûretés personnelles. Assurances de l'emprunteur.</p> <p>Offre de prêt Plan de financement. Tableau d'amortissement et coût du crédit. Protection du consommateur de crédit.</p> <p>Rôle des partenaires.</p>	<p>Cette partie doit amener les étudiants à connaître les différents types de financements pour les particuliers, leur finalité et leur fonctionnement dans le but de pouvoir proposer au client le financement adapté à ses besoins et à sa situation financière. Dans ce cadre, une sensibilisation au paiement fractionné est faite.</p> <p>Les étudiants doivent également être capables d'expliquer les différents éléments d'un contrat de crédit : type de taux (fixe, variable, révisable, avec plafond...), tableau d'amortissement, coût du crédit, options du contrat de crédit (différé d'amortissement, modulation des mensualités).</p> <p>Les évènements de la vie des contrats de crédit sont abordés : rachat de crédit, renégociation, regroupement, modalités de remboursement anticipé, modification ou report de mensualité.</p> <p>Cette partie vise à sensibiliser les étudiants aux risques encourus par la banque et par les clients. Dans ce cadre ils devront maîtriser les règles et les usages en vigueur.</p> <p>L'enseignement permet d'identifier les liens entre le conseiller et les différents partenaires parties prenantes dans le projet d'un client. Il conviendra de souligner l'importance d'entretenir un réseau avec ses différents partenaires (agents immobiliers, courtiers, notaires, autres prestataires).</p>
--	--	---	--

Grille de comparaison ancien et nouveau programme EEJO / VOJES

Le nouveau référentiel, structuré autour d'activités professionnelles et de tâches, est difficilement comparable avec l'ancien. Néanmoins, le travail de rénovation a permis d'actualiser le contenu des savoirs associés au développement des compétences afin qu'ils correspondent à la nouvelle réalité quotidienne du conseiller clientèle et à son exercice professionnel.

Savoirs qui n'apparaissent plus dans le nouveau référentiel VOJES	Nouveaux savoirs associés aux compétences du référentiel VOJES
<ul style="list-style-type: none"> - Les principaux éléments composant le bilan, le hors bilan et le compte de résultat. - Les spécificités du marketing bancaire. - La chaîne de valeur. - La clientèle fragile. - Les secteurs d'activité. - Les conséquences de l'internationalisation sur le système productif français. - Caractéristiques du chômage. - Les politiques de lutte contre le chômage. - Les formes de la consommation et de l'épargne. - Les déterminants économiques et sociologiques de la consommation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnostic externe (opportunités / menaces), forces et faiblesses. - Options stratégiques. - Le RGPD et la cybersécurité. - L'IA dans le domaine bancaire. - Les statuts juridiques de l'entreprise et l'économie sociale et solidaire. - La gouvernance actionnariale et partenariale. - Typologie des styles de management. - Politique sociale de l'établissement. - Typologie du contrat de travail dont la rémunération et la lecture d'un bulletin de salaire. - Les différents régimes de retraite (répartition / capitalisation)

Remarques : les notions de la colonne de gauche n'apparaissent plus en tant que telles dans le programme mais peuvent bien sûr être abordées voire être utiles à vos enseignements. La lecture du GAP vous donnera une indication quant au degré de précision attendu dans le nouveau programme.

Depuis sa création, le BTS Banque offre une formation à la fois financière et juridique de bon niveau. Il permet aux diplômés de poursuivre leurs études dans des voies diversifiées (licences professionnelles, classes ATS, IAE notamment). Ce faisant, la formation approfondit très largement les domaines économiques, juridiques et managériaux dans lesquels s'inscrivent les activités professionnelles attachées aux missions des futurs diplômés.

La rénovation a donné lieu à un repositionnement des thématiques de ce bloc, tout en conservant son caractère éminemment professionnel et l'acquisition de compétences centrales pour l'insertion des futurs diplômés. Pour ce faire, il a semblé important de renforcer la partie juridique avec le droit du travail, la protection des données et de conforter l'intégration de l'étudiant au sein d'une organisation bancaire à travers le développement de compétences managériales.

L'évolution du métier et des outils utilisés renforce le besoin de compétences économiques, juridiques et organisationnelles du conseiller, ce qu'ont réaffirmé les professionnels du secteur auditionnés au cours des travaux de rénovation du diplôme.

C'est dans une perspective opérationnelle que les étudiants doivent être positionnés pour mobiliser les notions travaillées. Les indicateurs d'évaluation des compétences jalonnent la progression et la didactisation des enseignements.

L'approche par compétences est réaffirmée, toutefois le nouveau référentiel ne vise pas les mêmes (beaucoup de « caractériser, identifier, repérer... » dans l'ancien référentiel vs. « analyser, appliquer, prendre en compte... » avec des activités et tâches explicites et des résultats attendus dans le nouveau référentiel). Le positionnement pédagogique est donc différent.

Dans cette perspective, il a également semblé important de positionner l'enseignement de ce bloc au regard des publics accueillis en BTS. Les représentations sur l'enseignement reçu avant l'entrée en BTS peuvent nourrir des approximations didactiques qu'une simple explicitation des démarches pourrait éviter. Nous n'aborderons volontairement pas le management, dont l'approche est très similaire entre le pré-baccalauréat et le post-baccalauréat (approche par des situations managériales, actualité des organisations, analyses des pratiques, etc.).

Enseignement de l'économie en pré-baccalauréat :

En **STMG**, l'enseignement de l'économie n'est pas un enseignement conceptuel, il n'y est pas fait référence aux auteurs, mais cette approche n'empêche pas l'abstraction à terme. Les cours d'économie sont structurés par des capacités et des questions (approche problématisée pour favoriser l'argumentation), un ancrage dans le réel, et une utilisation de ressources originales et souvent institutionnelles.

De plus, il faut souligner que le thème du financement de l'économie est au programme de 1^{ère} STMG (thème 4), de même que la concurrence (thème 5). Les capacités ciblées sont connectées aux attendus du BTS :

- identifier les différentes situations de financement des agents économiques ;
- identifier et comparer les divers modes de financement de la croissance de la production ;
- caractériser les différents circuits de financement ;
- caractériser et comprendre le rôle des banques dans le financement de l'activité économique ;
- analyser les différentes fonctions des marchés financiers ;
- comprendre le rôle des banques centrales (et en particulier la BCE) par rapport au système bancaire ;

- définir un « marché pertinent » ; identifier les intervenants d'un marché ; calculer un degré de concentration des marchés ;
- analyser les stratégies de fixation des prix... en fonction... de la concentration du marché...

Ainsi, les bacheliers STMG disposent d'acquis qu'il convient de valoriser ou de réactiver à leur arrivée en BTS Banque.

En **baccalauréat professionnel**, l'enseignement est également contextualisé, mais à partir de différents objets d'études en lien avec l'actualité ou le secteur professionnel (articles de presse, documents statistiques ou infographies) pour amener les élèves à les commenter et à développer leur culture économique dans le monde professionnel qu'ils sont amenés à intégrer. Le programme est décliné sous forme de modules libellés par des questions (ex. « la production : quelles évolutions ? »). Cette approche par l'actualité est donc familière pour les bacheliers professionnels, contrairement à des situations concrètes où ils seraient en position d'acteur dans une activité de décision économique.

Enseignement du droit en pré-baccalauréat :

Entre un objectif « mécaniste » (positiviste) du droit et une approche épistémologique (où on s'interroge sur les valeurs, les enjeux), **l'enseignement en STMG** (et en BTS) s'était largement resserré sur la 1^{ère} pendant de nombreuses années. L'ambition pour la série depuis la dernière rénovation est d'accentuer la réflexion juridique.

Dans cette discipline, l'argumentation est structurée par le principe du contradictoire. La démonstration univoque n'a pas droit de cité. Cette approche méthodologique est au cœur de l'épreuve de Droit au baccalauréat :

- faits non simplistes, qui permettent la subtilité du contradictoire (il n'y a pas une partie en torts, et une autre qui aurait purement raison) ;
- nécessité de réfléchir aux deux contre-argumentaires, sans prendre parti, et renvoi au juge pour la solution (enjeu citoyen) ;
- pas de syllogisme, qui n'a quasiment plus aucune utilité dans la pratique, et qui induit une approche mécanique de la règle.

Les objectifs de la réforme du lycée visent à mettre les élèves en réflexion sur les fondements de la règle de droit, les faire réfléchir sur les conflits de normes ou les conflits d'intérêts.

En baccalauréat professionnel, le programme structure les entrées juridiques en les articulant avec les entrées économiques dans le cadre de modules plus globaux, les thématiques étudiées sont nombreuses, mais l'horaire de l'enseignement ne permet pas de les approfondir sur le plan méthodologique. La consultation des programmes démontre néanmoins des acquis notionnels intéressants (ex. distinction obligation de moyens/obligation de résultat, et responsabilité, en matière contractuelle). De même, il faut souligner que la maîtrise de « l'argumentation, à l'écrit comme à l'oral, autour d'une problématique donnée en utilisant un vocabulaire adapté », figure explicitement parmi les objectifs du programme.

L'enseignement en BTS :

Pour les étudiants du BTS, le fait que le syllogisme soit toujours important est une subtilité méthodologique qui ne va pas de soi au regard de leur parcours de formation avant le bac. De même, l'exigence forte sur l'écrit doit faire l'objet d'un accompagnement formel ; les évaluations en pré-baccalauréat laissant très ouvertes le formalisme des rédactions (plan apparent, ou pas, définition des

termes du sujet, ou pas, conclusion, ou pas, etc.). Ce point mérite sans doute une vraie vigilance, quelle que soit l'origine scolaire des étudiants.

Pendant leur cycle terminal, les élèves sont formés dans un objectif de maîtriser l'argumentation (avec l'importance du contradictoire, quelle que soit la discipline finalement). Or, la logique en BTS opère une bascule vers une logique d'argumentaire (à savoir trouver les éléments de réponse du professionnel face à son client ; poser de manière explicite les mécanismes ; conclure face à son client). Il convient donc d'avoir conscience de ce hiatus entre les deux niveaux et d'accompagner cette transition entre le lycée et le supérieur (d'autant que les étudiants issus de voie générale, qui auraient suivi l'option DGEMC par exemple, seront formés à cette approche).

La connaissance de ces différences facilitera le positionnement du professeur de BTS dans ces enseignements. Ses pratiques n'en seront que plus efficaces, notamment en étant attentif à :

- ⇒ expliciter la différence d'approches (beaucoup de difficultés se construisent dans les implicites pédagogiques entre l'enseignant et sa classe) ;
- ⇒ contextualiser l'étude des règles avec leurs objectifs/enjeux, afin de leur donner un sens au-delà de la simple réglementation à respecter (et ce sens peut passer par des situations bancaires et financières) ;
- ⇒ mobiliser des situations d'actualité.

Activités et tâches	Compétences (être capable de)	Savoirs associés	Notions (éléments de précision)
<p>Activité 1 - Information des clients sur le système financier français, européen et international</p> <p>A4.1 T1 Sensibilisation au rôle et à l'organisation du système financier et bancaire dans l'activité économique.</p> <p>A4.1 T2 Actualisation et application de la réglementation prudentielle du système financier.</p>	<p>Mettre en évidence l'organisation et le rôle du système financier dans l'activité économique.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Conseils pédagogiques Contexte situationnel : partant de la situation précise d'un conseiller de clientèle, montrer qu'il est en relation avec les autres agents en fonction de ses besoins. Plus largement, il s'agit de montrer comment s'établissent les relations entre les sociétés financières et leur environnement économique.</p> <p>Ressources possibles : Ex : « A quoi sert une banque ? » https://www.youtube.com/watch?v=8I4sdXbgk4g</p> <p>Vidéo « Madame Rose » https://www.youtube.com/watch?v=06DnEsZJt9M</p> <p>Possibilité d'une intervention de la Banque de France locale sur la monnaie (activité de la Banque de France au quotidien dans la distribution de monnaie, détection de la fausse monnaie...).</p> <p>Parcours Citeco <i>Dans la peau d'un banquier</i></p> </div> <p>Mobiliser la réglementation prudentielle. Prendre en compte les risques du système financier.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Conseils pédagogiques : Contexte situationnel : la crise des « subprimes » - la faillite de la Silicon Valley Bank Analyse des mécanismes qui ont conduit à cette crise.</p> <p>Ressources possibles : Exemple de la faillite d'une banque régionale, dans la vidéo « qu'est-ce qu'une banque ? » de la Banque de France https://www.youtube.com/watch?v=8I4sdXbgk4g</p> </div>	<p>Le système financier français, européen et international</p> <p>Rôle du système financier dans l'activité économique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Circuit et agents économiques. - Financement de l'économie, fonctions de la monnaie, création monétaire. - Marché des capitaux. <p>Prévention des risques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risques du système financier. - Crises financières. - Institutions financières nationales, 	<p>Identification des agents économiques, de leur fonction principale et de leurs ressources.</p> <p>Rôle des sociétés financières dans le circuit.</p> <p>Financement intermédiaire (création monétaire, fonctions de la monnaie) et désintermédié.</p> <p>Marché monétaire, financier, des changes (fonctionnement et détermination du taux de change) et financement participatif.</p> <p>Identification des risques : risques opérationnels (accidentels, juridiques), risques bancaires (risques de liquidité, de crédit, de marché et risque systémique), risques pays (politique, climatique, de contrepartie)</p> <p>Prévention et supervision : institutions internationales (FMI, BRI avec le Comité de Bâle, Banque mondiale) ;</p>

	<p><i>Margin Call, The Big Short</i>, émission M6, explication de la crise des Subprimes, La finance pour tous. https://www.lafinancepourtous.com/decryptages/crises-economiques/crise-des-subprimes/crise-financiere/comment-la-crise-de-2008-a-t-elle-commence/</p> <p>Site BDF : https://www.youtube.com/watch?v=EMgROulfyuk&t=75s</p>	<p>européennes et internationales. - Réglementation prudentielle.</p>	<p>européennes (BCE, SEBC) ; nationales (ACPR, AMF, BDF, Ministère de l'économie et des finances, HCSF (Haut Conseil de stabilité financière). Réglementation prudentielle : les ratios prudentiels (Mac Donough, et les nouvelles exigences en matière de fonds propres Bâle 3).</p>
--	---	---	---

<p>Activité 2 - Suivi de l'évolution du marché bancaire, de l'assurance et de la finance</p> <p>A4.2 T1 Recueil d'informations relatives à l'environnement concurrentiel et technologique.</p> <p>A4.2 T2 Analyse des choix stratégiques</p>	<p>Appréhender les domaines d'activité des établissements financiers. Identifier les conséquences des évolutions technologiques sur les acteurs du marché. Analyser l'environnement.</p> <div data-bbox="380 284 1456 991" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Conseils pédagogiques : Contexte situationnel : à partir de l'analyse de l'environnement, identifier les opportunités et les menaces qui influencent le secteur et réaliser l'analyse de la zone de chalandise d'une agence fictive, puis celle du lieu du premier stage, avec restitution au retour en classe.</p> <p>Ressources possibles : Situation fictive (il est possible de mobiliser les introductions des sujets de DSAC comme trames, et un fichier de contextes des anciens sujets de GCCP a été déposé sur le site du CRCF). Portail Insee : étude des zones de chalandise par territoire (<i>Page Découvrir, apprendre, enseigner</i>). Site de l'ordre des experts comptables : analyse sectorielle par région (selon les régions) Banque de France : enquêtes de conjoncture Utilisation du portail Citeco sur « le rôle des banques » : Qu'est-ce qu'une banque ? Banque de France - YouTube</p> </div> <div data-bbox="380 1070 1456 1385" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Conseils pédagogiques : Contexte situationnel : analyser l'impact de la technologie numérique sur le secteur</p> <p>Ressources possibles : https://acpr.banque-france.fr/la-transformation-numerique-dans-le-secteur-francais-de-lassurance</p> </div> <p>Analyser les différentes stratégies des acteurs du marché.</p>	<p>L'évolution du marché bancaire, de l'assurance et de la finance</p> <p>Domaines d'activité des prestataires de service</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catégories d'institutions et intermédiaires. - Organisation et fonctionnement d'un établissement. <p>Spécificités du marché</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impact de la technologie sur l'offre du marché. - Impact de la technologie sur le consommateur. <p>Mutations du marché</p>	<p>Panorama du secteur bancaire français : Les établissements de crédit (banques commerciales, mutualistes ou coopératives, établissements de crédit spécialisés, établissements de crédit et d'investissement, la caisse de crédit municipal, les sociétés de financement), les organismes de représentation (AFECEI et organes centraux). Les intermédiaires en opérations de banques et services de paiement : mandataires et courtiers (rôles et obligations).</p> <p>L'offre : les acteurs (accroissement de la concurrence notamment des néobanques). La demande : l'évolution des besoins, des comportements et de la relation bancaire avec davantage de la technologie numérique.</p>
---	---	---	---

<p>des acteurs du marché.</p> <p>A4.2 T3 Contribution à la cybersécurité.</p>	<p>Appliquer les mesures de cybersécurité.</p> <p>Conseils pédagogiques : Contexte situationnel : mise en situation autour d'exemples de failles de sécurité qui pourraient toucher la clientèle => identification des risques/mesures de cybersécurité à appliquer => quel discours tenir à la clientèle pour le rassurer et l'engager dans ces mesures ?</p> <p>Ressources possibles : Page Cybersécurité sur le site de la FBF (https://www.fbf.fr/fr/mots-cles/cybersecurite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnostic de l'environnement macro-économique et du point de vente (zone de chalandise). - Options stratégiques appliquées au secteur financier. 	<p>Diagnostic externe : du macro-environnement et de l'agence (zone de chalandise) ; Opportunités/Menaces.</p> <p>Diagnostic interne : Forces/Faiblesses.</p> <p>Avantage concurrentiel : innovation, qualité, maîtrise des coûts.</p> <p>Principales options stratégiques : stratégies globales ; stratégies par domaines d'activités.</p> <p>Marketing opérationnel (les 4 P).</p> <p>Le système d'information (gestion des bases de données – RGPD).</p> <p>La cybersécurité, L'IA (avantages et limites).</p>
<p>A4.2 T4 Participation à la politique de responsabilité sociétale et environnementale de l'établissement.</p>	<p>Inscrire son activité dans une démarche RSE.</p> <p>Conseils pédagogiques : Contexte situationnel : mise en situation autour d'un recrutement de l'élève par une banque => différents types de contrat de travail ; découverte de la convention collective Banque.</p> <p>Travail de recherche pour les étudiants en stage, autour de la politique d'inclusion de leur réseau : démarches de recrutement, accompagnement, organisation des bureaux et du travail, etc...</p> <p>De nombreux réseaux communiquent et publient des supports sur leur stratégie d'inclusion => travail autour des dispositifs spécifiques à quelques réseaux, et au lien explicite entre ceux-ci et la stratégie globale du réseau</p> <p>Ressources possibles : www.lafinancepourtous.com/enseignants/bts-banque/modules-bts-banque/les-pratiques-de-la-responsabilite-sociale-de-lentreprise/les-enjeux-de-la-rse-pour-les-entreprises-bancaires/ Dessine-moi l'éco : https://www.youtube.com/watch?v=LfWY204DHPo ISR : https://www.youtube.com/watch?v=757hvbtrBAo&t=41s https://www.fbf.fr/fr/publication-banque-et-rse/</p>	<p>Cybersécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des données massives. RGPD. - Rôle de l'intelligence artificielle. <p>Responsabilité sociétale et environnementale de l'établissement (RSE)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pratiques de la RSE. - Investissement socialement responsable et place de la finance verte dans l'activité de l'établissement. 	<p>Les parties prenantes de l'entreprise.</p> <p>Enjeux économiques, sociaux, environnementaux et juridiques de la RSE et mise en œuvre dans les établissements.</p>

<p>Activité 3 - Intégration d'un collectif de travail</p> <p>A4.3 T1 Collaboration au sein d'un écosystème d'acteurs et contribution aux résultats collectifs de l'établissement.</p> <p>A4.3 T2 Analyse des différents styles de management et de gouvernance.</p> <p>A4.3 T3 Application des choix de</p>	<p>Caractériser les structures juridiques des organisations. Travailler en équipe dans l'établissement et se positionner au sein d'un écosystème d'acteurs. Analyser les indicateurs financiers et non financiers de l'établissement.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Conseils pédagogiques Contexte situationnel : par groupe, création d'une entreprise (dénomination sociale, logo, produit ...). Qu'est-ce qu'un statut juridique ? Quel statut juridique choisir ? Quels partenaires rencontrer pour développer son activité ? Fournisseurs ? Prescripteurs ? Présenter les indicateurs de rentabilité de l'activité.</p> <p>Ressources possibles : https://www.lafinancementpour tous.com/pratique/vie-pro/creer-son-entreprise/les-etapes-de-la-creation-d-entreprise/quel-satut-juridique-pour-son-entreprise/ https://www.youtube.com/watch?v=1Uts-yOEaVg Intervention d'un professionnel : notaire, agent immobilier, courtier Banque de France : le jeu <i>Aventure Entrepreneur</i></p> </div> <p>Caractériser les différents styles de management et de gouvernance. Repérer les composantes de la politique sociale de l'établissement. Inscrire son activité dans une démarche qualité.</p>	<p>La structure de travail</p> <p>Identification des acteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Statuts juridiques des personnes morales et physiques. - Acteurs de l'écosystème bancaire. <p>Processus de décision dans l'établissement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Styles de management et de Gouvernance. - Indicateurs de rentabilité. 	<p>L'entreprise individuelle et les structures sociétaires (SA, SAS, EURL/SARL, SCP, SCI) – Les formes juridiques de l'économie sociale et solidaire (coopératives, mutuelles).</p> <p>Les partenaires : fournisseurs de services bancaires et non bancaires (fintech, courtiers, agents immobiliers, notaires).</p> <p>La gouvernance actionnariale et partenariale.</p> <p>Typologie des styles de management (directif, persuasif, participatif et délégitif), et leur évolution liée à l'utilisation du numérique.</p> <p>Les principaux indicateurs de performance et de rentabilité de l'agence : PNB, indicateurs non financier (turnover, indicateur de recommandation client, taux de satisfaction client...).</p>
--	---	--	---

<p>l'établissement en matière sociale.</p> <p>A4.3 T4 Participation à la démarche qualité.</p>	<p>Conseils pédagogiques Contexte situationnel : retour d'expérience vécue en stage.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Décrire la politique de management mise en œuvre par le ou la responsable d'agence : observer les moments d'échange entre la direction et les collaborateurs, la présentation des objectifs et les outils de suivi, l'accompagnement dans le traitement de dossiers complexes. - Demander à consulter le règlement intérieur, la charte de qualité. - Faire un sondage auprès des collaborateurs dans l'agence d'accueil sur l'organisation du travail avec notamment une analyse du télétravail (avantages/inconvénients). <p>Ressources possibles : dossier documentaire distribué en amont du stage sur la typologie des styles de management, les outils de suivi de la performance des salariés.</p>	<p>Relation de travail au sein de l'établissement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrat de travail, convention collective, règlement intérieur, charte de qualité. - Organisation du travail. - Inclusion des salariés en situation de Handicap. <p>Démarche qualité.</p>	<p>Politique sociale de l'établissement : les sources non étatiques du travail salarié (caractéristiques et typologie du contrat de travail dont la rémunération et la lecture d'un bulletin de salaire, la convention collective et règlement intérieur). L'obligation d'emploi de travailleurs handicapés. Impact du numérique sur l'organisation du travail ; la gestion des compétences ; la motivation des salariés. La démarche de qualité dans l'établissement ; les critères de qualité d'un service ; les signes de qualité ; les indicateurs de qualité.</p>
<p>Activité 4 – Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier</p> <p>A4.4.T1 Prise en compte du cadre juridique spécifique et évolutif.</p>	<p>Appliquer les obligations générales du banquier et la déontologie.</p> <p>Conseils pédagogiques Contexte situationnel : retour d'expériences et d'observations durant le stage. Compiler les expériences et donner du sens aux procédures mises en place sur les lieux de stage.</p>	<p>Le cadre juridique dans la relation avec la clientèle</p> <p>Obligations générales professionnelles Déontologie du système financier.</p>	<p>Les différentes obligations du professionnel vis-à-vis de la clientèle et des partenaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> -obligation d'information -obligation de conseil -obligation de mise en garde -obligation de non immixtion

<p>A4.4.T2 Exercice de l'activité dans le respect du cadre déontologique.</p>	<p>Ressources possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En amont du stage, co-construire une grille d'analyse des procédures utilisées, de l'entrée en relation au suivi du dossier et archivage (vérification identité, devoir d'information, recueil du consentement, traces des échanges et du contrat). Le stagiaire fera des recherches sur les différents risques et sur la procédure interne mise en place. Le tuteur de stage peut être sollicité pour compléter la grille d'analyse. Références possibles : Banque de France ; AMF ; FBF ; Code de bonne conduite de différents établissements bancaires ; etc... 	<p>Devoir d'information, de conseil et de mise en garde.</p> <p>Secret professionnel.</p> <p>Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - obligation de transparence et de respect de l'intégrité du marché - primauté de l'intérêt du client -le secret professionnel Plus largement le respect de la déontologie et des chartes rédigées dans le secteur.
	<p>Conseils pédagogiques</p> <p>Contexte situationnel : sur le site du ministère de l'économie, mise en situation à partir d'un ou plusieurs cas décrits par le rapport annuel de Tracfin (lien ci-dessous). En déduire l'utilité et les finalités du contrôle externe par les différents superviseurs et notamment au travers des podcasts de l'AMF (lien ci-dessous).</p> <p>Ressources possibles :</p> <p>https://www.economie.gouv.fr/tracfin/missions-tracfin</p> <p>https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/tracfin/TRACFIN_2022_Tome3_Web.pdf?v=1696951622</p> <p>Podcasts AMF : https://podcast.ausha.co/place-de-la-bourse</p> <p>MOOC AMF/INC : https://www.fun-mooc.fr/fr/cours/comment-gerer-efficacement-son-epargne-et-ses-placements</p> <p>L'ACPR en 1 minute : https://acpr.banque-france.fr/lacpr/presentation/quest-ce-que-lacpr</p>	<p>Risques juridiques</p> <p>Responsabilité du conseiller et de l'établissement.</p> <p>Contrôle interne et externe des superviseurs.</p>	<p>Obligations du professionnel : vigilance et déclaration de soupçons.</p> <p>Rôle de TRACFIN dans la procédure.</p> <p>Risques liés aux litiges avec la clientèle ou à une infraction à la loi (non-conformité des dossiers, non-respect des obligations...)</p>
	<p>Identifier les risques juridiques liés à l'activité.</p>		<p>La responsabilité civile contractuelle et extra contractuelle ; la responsabilité pénale.</p> <p>Les sanctions civiles, pénales et disciplinaires à l'égard du conseiller et de l'établissement</p>

<p>A4.4.T3 Mise en œuvre de contrats commerciaux.</p>	<p>Conseils pédagogiques : Contexte situationnel : A partir de cas pratiques, analyser les différents régimes de protection et en déduire pourquoi ils sont mis en place. Co-construction d'un tableau récapitulatif des différentes mesures de protection.</p> <p>Les ressources possibles : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2120</p> <p>Analyser la situation juridique du client. Inscrire la relation commerciale dans un cadre contractuel.</p> <p>Conseils pédagogiques Contexte situationnel : Analyse d'un contrat bancaire. Quelles sont les informations nécessaires ? Quelles obligations des parties ? La clause limitative de valeur, la procuration, la perte de clef...</p> <p>Ressources possibles : Un contrat de location de coffre, en exemple ci-dessous : https://entreprises.sg.fr/static/ent/Entreprises/Medias/PDF/Conditions-Generales/CG_coffres_fort_2020.pdf</p> <p>Conseils pédagogiques Contexte situationnel : à partir de cas pratiques, analyser les différents régimes d'union et leur incidence lors de la succession, de dettes.</p> <p>Ressources possibles : https://www.justice.fr/themes/diff%C3%A9rences-unions</p>	<p>Contrat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Droit des contrats. - Vente à distance et contrat électronique. <p>Situation juridique du particulier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Régimes de protection juridique. - Régimes d'unions. - Droit des successions. - Prévention et traitement du surendettement. 	<p>Le contrôle de l'ACPR, AMF, BCE, CERS et l'audit interne.</p> <p>Les conditions de validité des contrats : Consentement, capacité, contenu licite et certain. L'exécution des obligations. La résiliation, la résolution.</p> <p>Notions de clauses abusives. Le démarchage bancaire et financier ; les particularités du contrat électronique (formation, confirmation, signature, archivage).</p> <p>Les mineurs Les majeurs protégés sous Sauvegarde de justice, curatelle, tutelle ; L'habilitation familiale ; Le mandat de protection future.</p> <p>Les régimes matrimoniaux : régime primaire impératif, régime de la communauté réduite aux acquêts, communauté universelle,</p>
---	---	--	--

	<p>Conseils pédagogiques (sur la prévention et le traitement du surendettement) Contexte situationnel : possibilité de faire intervenir un représentant de la Banque de France. À défaut, 2 liens de vidéo ci-dessous.</p> <p>Les ressources possibles : 2 vidéos de la BDF : https://www.youtube.com/watch?v=kTdUCekL5Lc&t=92s https://www.youtube.com/watch?v=Lkrdrf9Awho</p>		<p>régime de séparation. Le concubinage. Le PACS. Les donations et successions. Le surendettement des ménages : Loi « Neiertz » (1989), loi « Borloo » (2003), loi « Lagarde » (2010) et la loi relative à l'activité professionnelle indépendante (2022), relative à la procédure de traitement des situations de surendettement des particuliers La mission de la BDF dans la prévention (les fichiers) et le traitement (les commissions de surendettement) du surendettement des particuliers.</p>
--	--	--	--

<p>Activité 5 – Réalisation d’une veille économique et sociale</p> <p>A4.5 T1 Prise en compte de l’environnement économique et social.</p>	<p>Mobiliser les indicateurs macro-économiques.</p> <div data-bbox="389 159 1518 746" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Conseils pédagogiques Contexte situationnel : réaliser un dossier de veille économique regroupant les principaux indicateurs économiques actuels en France et en Europe. Comprendre leur évolution. Montrer en quoi ces indicateurs impactent leur activité bancaire et les conseils donnés aux clients. Exemple : un fort taux de chômage peut augmenter le nombre de débiteurs, une forte inflation peut diminuer l’épargne etc.</p> <p>Les ressources possibles : Publications de l’Insee sur la conjoncture nationale : https://www.insee.fr/fr/statistiques?debut=0&collection=119+5#contenu Publications de la BDF sur les projections macroéconomiques : https://publications.banque-france.fr/projections-macroeconomiques-septembre-2023#:~:text=Ainsi%2C%20le%20taux%20de%20ch%C3%B4mage%2C%20qui%20s%27est%20%C3%A9lev%C3%A9,%20inf%C3%A9rieur%20%C3%A0%20celui%20de%202019</p> </div> <p>Analyser la composition et les inégalités de revenus et de patrimoine.</p> <div data-bbox="389 849 1518 1394" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Conseils pédagogiques Contexte situationnel : Faire comprendre aux étudiants que les inégalités de patrimoine sont beaucoup plus marquées que les inégalités de revenus. Réfléchir à la notion de richesse et de pauvreté, avoir des repères chiffrés. Faire participer la classe au concours prix jeunesse de l’égalité.</p> <p>Ressources possibles : Interview de T. Piketty https://www.lafinancepourtous.com/decryptages/finance-et-societe/inegalites/inegalites-mieux-vaut-heriter-que-travailler/ https://www.lafinancepourtous.com/decryptages/finance-et-societe/inegalites/pauvrete-et-richeesse-en-france/ https://www.inegalites.fr/ https://www.inegalites.fr/Prix-Jeunesse-pour-l-egalite-2024-3-2-1-egalite</p> </div>	<p>Veille économique et sociale</p> <p>Principaux indicateurs économiques impactant le système financier Indicateurs économiques.</p> <p>Patrimoine et revenus des ménages.</p>	<p>Les principaux indicateurs économiques : Taux de croissance, Taux de chômage, Taux d’inflation, Taux d’intérêt, taux d’épargne. Les causes et les conséquences de l’inflation.</p> <p>Patrimoine financier et non financier. Différents types de revenus (les revenus primaires, les revenus de transfert, le revenu disponible). Les différentes aides sociales, les PSC. Indicateurs d’inégalités : revenus, moyens/médians, rapport interdécile, indice de Gini, seuil de pauvreté.</p>
---	--	---	---

<p>A4.5 T2 Suivi des décisions de l'État et des institutions dans l'économie.</p>	<p>Identifier les principales politiques économiques et sociales et leurs outils.</p> <p>Conseils pédagogiques Contexte situationnel : Montrer que l'élaboration du budget de la France est souverain mais qu'il est contraint par nos partenaires commerciaux et l'UE. Ressources possibles : Citéco : https://www.youtube.com/watch?v=MaXjsYE2hyY Dessine moi l'éco https://www.youtube.com/watch?v=TQkuaDfjmyU Eurostat https://ec.europa.eu/eurostat/web/main/home Inscription à une newsletter par exemple : https://www ? Finance pour tous https://www.lafinancepourtous.com/decryptages/politiques-economiques/theories-economiques/creation-monetaire/la-politique-monetaire-de-la-banque-centrale/ avec une vidéo sur la politique monétaire conventionnelle</p> <p>Repérer l'impact des politiques économiques et sociales sur l'activité du secteur.</p> <p>Conseils pédagogiques : Contexte situationnel : Montrer l'évolution du principal taux directeur (taux refinancement) depuis la crise des subprimes puis montrer l'impact du changement de la politique monétaire sur l'octroi des crédits, en particulier les crédits immobiliers Ressources possibles : Intervention possible de la BDF pour expliquer les mécanismes de la politique monétaire et l'impact sur le secteur Bancaire Taux BCE https://www.euribor-rates.eu/fr/taux-bce/ Hausse des taux des crédits immobiliers et baisse du volume des crédits : https://www.lafinancepourtous.com/2023/10/18/credit-immobilier-nouvelle-hausse-des-taux-en-octobre-2023/</p>	<p>Rôle des politiques économiques et sociales sur l'activité du système financier</p> <p>Politique budgétaire.</p> <p>Politique monétaire.</p> <p>Politique budgétaire : - Souveraineté nationale / coordination européenne : la loi de finances, le budget de l'Etat, le pacte de stabilité et de croissance. - Les outils : politique budgétaire expansive ou restrictive via la variation des dépenses publiques et/ou des recettes (impôts, taxes...) - La politique de redistribution. - Les différents régimes de retraite (répartition / capitalisation). - Le déficit et la dette de l'Etat.</p> <p>Politique monétaire : - Rôle de la BCE (indépendance, missions, zone euro). - Les outils : Politique monétaire conventionnelle (taux directeurs, réserves obligatoires, open market). Politique monétaire non conventionnelle. (<i>quantitative easing</i> et <i>qualitative easing</i>).</p>
---	---	--

			- L'impact de la politique monétaire sur l'activité du secteur : la courbe des taux, taux ester, taux euribor, l'impact sur le crédit à la clientèle.
--	--	--	---

La place de la certification professionnelle dans la formation

1/ L'importance de la certification professionnelle dans le secteur bancaire et financier

Le dispositif de vérification du niveau de connaissances minimales des collaborateurs ou futurs professionnels des prestataires de services d'investissement a été mis en place en juillet 2010. Il s'appuie sur les services de l'AMF et sur le Haut conseil certificateur de place (HCCP).

Ce dispositif obligatoire, largement plébiscité par la profession depuis sa mise en place, répond à la vocation suivante : s'assurer que les collaborateurs exerçant certaines fonctions-clés (négociateurs, vendeurs, analyses financiers ou encore gérants...) disposent d'un niveau adéquat de connaissances sur les instruments et marchés financiers. Il permet de développer une culture générale et financière commune et partagée.

Pour leurs nouveaux collaborateurs ou ceux qui changent de fonctions, les prestataires de services d'investissement ont la possibilité soit de conduire cette vérification en interne, soit de vérifier que le collaborateur a satisfait à un examen externe auprès d'un organisme de formation certifié par l'AMF. L'Éducation nationale en tant qu'organisme certifié permet de passer cet examen externe. Véritable gage de compétences vis-à-vis des clients, l'examen AMF constitue une reconnaissance affichée d'un socle de connaissances professionnelles et conforte la qualité et l'homogénéité du conseil sur l'épargne financière donné à la clientèle en France.

Les orientations sur l'évaluation des connaissances et des compétences de l'ESMA sont incorporées dans les pratiques de régulation de l'AMF, à compter du 3 janvier 2018. Ces orientations sont disponibles à l'adresse suivante : https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2015-1886_fr.pdf

Dans une volonté accrue de protection des investisseurs, cet examen doit avoir lieu dans les 6 mois qui suivent le recrutement du collaborateur exerçant une des fonctions clés chez le prestataire de services d'investissement.

Afin de répondre à cette exigence réglementaire, le diplôme du BTS Banque intègre la certification professionnelle à deux niveaux :

- La préparation à la certification professionnelle en tant qu'enseignement facultatif à hauteur de 2 heures par semaine pendant les deux années.
- L'intégration de la certification professionnelle en tant qu'épreuve facultative dans le diplôme du BTS Banque.

2/ Règles de fonctionnement de la base commune d'examen AMF

Le régime de certification professionnelle repose sur 4 principes :

- L'identification des fonctions clés concernées par ce nouveau dispositif : négociateur, vendeur, analyste financier, gérant, responsable des fonctions de la compensation et du post-marché, responsables du contrôle et de la conformité (RCSI et RCCI).
- La mise en place d'un dispositif conduisant les prestataires de services d'investissement (PSI) à vérifier que leurs collaborateurs exerçant certaines fonctions clés disposent d'un niveau adéquat de connaissances de la réglementation. Depuis le 1^{er} janvier 2020, les nouveaux entrants dans la profession de CIF (Conseillers en investissements financiers) sont également soumis à cette vérification.
- La possibilité, pour les prestataires de services d'investissement de conduire cette vérification soit de manière interne, soit en vérifiant que le collaborateur a satisfait à l'examen AMF externe.
- La constitution d'une base commune d'examen comprenant environ 2000 questions transmises aux organismes certifiés depuis le 1^{er} février 2020 dont les organismes de formations certifiés sont solidairement responsables.

Les questions sont proposées par les organismes de formations certifiés et validées par l'AMF pour pouvoir être intégrées dans la base commune d'examen. Une attention permanente est portée sur un niveau d'exigence adapté aux profils des candidats passant la certification professionnelle en limitant la complexité des questions tout en étant exigeant sur les connaissances minimales à acquérir.

L'Éducation nationale, un des organismes certifiés par l'AMF

L'Éducation nationale, au titre du BTS Banque, fait partie, depuis le 21 juin 2011, de la liste des 13 organismes certifiés par l'AMF. Comme tous les organismes certifiés, elle a fourni à l'AMF des questions et réponses correspondant à 2 examens type en français. Puis, l'ensemble des questions a été relu par les services de l'AMF et par les membres du HCCP afin de s'assurer qu'elles respectent les critères de rédaction de l'instruction AMF DOC-2010-09⁹ pour constituer au final la base commune.

L'actualisation des questions et réponses de la base commune d'examen

Une fois la base commune d'examen constituée, les organismes certifiés conservent la responsabilité de mettre à jour les questions et réponses qu'ils ont mises à disposition et doivent créer de nouvelles questions le cas échéant, en fonction des nouveautés réglementaires identifiées à l'issue du Comité de coordination de la veille réglementaire ou en fonction des évolutions du programme de l'examen. De ce fait, la base commune est régulièrement actualisée.

Deux comités sont créés pour coordonner la veille réglementaire et la mise à jour des questions et réponses :

- le « comité d'experts » avec désignation d'un professeur expert pour représenter l'Éducation nationale,
- le « comité de coordination de la veille réglementaire » qui valide le tableau diffusé par le comité d'experts.

3/ Les modalités de l'épreuve en 2024

Depuis sa mise en œuvre en 2010, l'épreuve a régulièrement évolué selon l'instruction AMF DOC-2010-09 aussi bien sur les thématiques abordées, que sur le nombre de questions. Les modalités présentées ci-dessous correspondent à l'épreuve pour la session 2024.

- Structure du questionnaire

Un questionnaire de 120 questions portant sur 12 thèmes principaux et 51 paragraphes. Les paragraphes sont répartis en deux catégories, affectés de la lettre A ou de la lettre C.

Les thèmes concernent l'ensemble des métiers listés dans les fonctions clés et constituent un socle commun de connaissances. Les 12 thèmes sont les suivants :

1. Le cadre institutionnel et réglementaire français, européen et international ;
2. La déontologie, la conformité et l'organisation déontologique des établissements ;
3. Sécurité financière : lutte contre le blanchiment, le terrorisme et la corruption ; les embargos
4. La réglementation « Abus de marché » ;
5. Commercialisation d'instruments financiers, démarchage bancaire et financier, vente à distance et le conseil du client ;
6. Relations avec les clients ;
7. Instruments financiers, crypto-actifs et leurs risques ;
8. Gestion collective / La gestion pour compte de tiers ;
9. Fonctionnement et organisation des marchés ;
10. Post-marché et infrastructures de marché ;
11. Émissions et les opérations sur titres ;
12. Bases comptables et financières.

⁹ https://www.amf-france.org/sites/institutionnel/files/private/2022-07/instruction_doc-2010-09_sur_la_certification_par_lamf_dun_examen_relatif_aux_connaissances_professionnelles.pdf

- **Conditions minimales de réussite à l'examen AMF**

Niveau des questions	Catégorie	Taux de réussite minimum requis
C	Culture financière générale nécessaire à l'exercice des fonctions visées	80 %
A	Connaissances et compétences indispensables	80 %

Les taux de réussite de 80 % pour les deux catégories de questions permettent de s'assurer que les candidats possèdent un niveau de connaissances satisfaisant pour chacune des deux catégories de questions. Les deux catégories ne sont pas fongibles et ne peuvent pas se compenser.

Pour le BTS Banque, l'épreuve facultative de certification professionnelle (EF2) est notée de 0 à 20. La note de 20/20 est obtenue lorsque le seuil de 80 % de réponses justes respectivement aux questions de type C et A est atteint. Ce seuil étant celui de la réussite à la certification professionnelle AMF, une attestation de réussite est alors délivrée aux candidats par leurs académies d'origine (uniquement pour les candidats ayant obtenu la note de 20/20).

Lorsqu'un score est inférieur au seuil de 80 %, la note obtenue est calculée en rapportant le nombre de réponses justes à une note sur 20, arrondie au demi-point supérieur.

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

- **Modalités de constitution du sujet conformément aux instructions**

L'examen doit couvrir l'ensemble des domaines de la liste des connaissances minimales et obéir à la répartition des questions par thèmes et paragraphes. Le sujet est conçu à partir de la dernière base de données actualisée transmise par l'AMF. Une procédure de sélection aléatoire des questions et réponses au sein de la Base commune d'examen est ensuite utilisée pour la conception du sujet d'examen conformément à la note instruction AMF DOC-2010-09.

	Nombre de questions	Niveau
Thème 1	14	C
Thème 2	6	A
Thème 3	3	A
Thème 4	2	A
Thème 5	6	A/C
Thème 6	25	A/C
Thème 7	21	C
Thème 8	25	C
Thème 9	7	A/C
Thème 10	3	C
Thème 11	2	C
Thème 12	6	C
TOTAL	120	33 A / 87 C

Pour valider l'examen, il est donc nécessaire de remplir les conditions suivantes :

niveau A	Minimum 27 BONNES réponses (sur 33 questions)	Seuil à 80 %
niveau C	Minimum 70 BONNES réponses (sur 87 questions)	Seuil à 80 %

4/ La certification AMF : son intégration dans la formation au BTS BANQUE

Le contenu des connaissances et compétences minimales à acquérir réparti dans les 12 thèmes de l'examen AMF s'intègre en grande partie dans le programme du BTS Banque.

Il est préconisé d'adopter une approche transversale de la certification professionnelle en établissant un lien entre les compétences abordées dans le cadre du référentiel des activités professionnelles du BTS Banque et celui de la certification professionnelle AMF.

Ci-dessous un tableau synthétique :

Thème certification professionnelle	Unité correspondante dans le BTS Banque
1. Le cadre institutionnel et réglementaire français, européen et international	Pôle 4 : Activité 1 - Système financier français, européen et international Activité 4 - Cadre juridique Activité 5 - Veille économique
2. La déontologie, la conformité et l'organisation déontologique des établissements	Pôle 1 : Activité 1 - Déontologie Pôle 2 : Activité 3 - Obligations lors de la vente conseil Pôle 4 : Activité 4 - Cadre juridique
3. La réglementation pour la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	Pôle 1 : Activité 1 - Connaissance client Activité 3 - Protocole LCB/FT Pôle 3 : Activité 1 - Suivi du fonctionnement du compte Pôle 4 : Activité 4 - Réglementation LCB/FT
4. La réglementation « Abus de marché »	Pôle 4 : Activité 4 - Déontologie du système financier
5. Le démarchage bancaire et financier, la vente à distance et le conseil du client	Pôle 2 : Activité 3 - Spécificités de la vente à distance Pôle 3 : Activité 3 - Informations du client (DIC) Pôle 4 : Activité 4 - VAD et contrat électronique
6. La relation avec les clients et leur information	Pôle 1 : Activité 1 - Respect du secret bancaire Pôle 2 : Activité 1 et 3 Solution personnalisée conforme à la réglementation Pôle 3 : Activité 1 - Ouverture des comptes Activité 3 – Définir le profil investisseur (MIF2) Pôle 4 : Activité 2 (RGPD) et activité 4 - Cadre juridique
7. Les instruments financiers et les risques	Pôle 3 : Activité 3 - Les instruments financiers Pôle 4 : Activité 1 - Les risques du système financiers

8. La gestion collective / La gestion pour compte de tiers	Pôle 3 : Activité 3 - Les OPCVM, Épargne durable Pôle 4 : Activité 2 - La RSE
9. Le fonctionnement et l'organisation des marchés	Pôle 3 : Activité 3 - Les instruments financiers (marché financier, ordres de bourses)
10. Le post-marché, les infrastructures de marché	Pôle 3 : Activité 3 - Les instruments financiers
11. Les émissions et les opérations sur titres	Pôle 3 : Activité 3 – Les instruments financiers Pôle 4 : Activité 1 - Financement de l'économie
12. Bases comptables, financières et fiscales	Pôle 3 : Activité 1, activité 3 - La fiscalité du particulier

Pour rappel :

Pôle d'activités 1 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers

Pôle d'activités 2 - Développement commercial

Pôle d'activités 3 – Conseil et expertise en solutions bancaires et financières

Pôle d'activités 4 - Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle

Figure en annexe 9 un tableau plus complet établissant le lien entre les enseignements dispensés dans le cadre du BTS Banque et la certification professionnelle ainsi que des illustrations possibles.

5/ Conseils pour la préparation des étudiants à l'épreuve de certification professionnelle (EF2)

Il est important de donner envie aux étudiants de s'investir au maximum dans la préparation à la certification professionnelle AMF, qui constitue un réel passeport pour l'emploi. Pour ce faire, l'intérêt de la certification professionnelle dans leur scolarité et leur carrière professionnelle peut être rappelé :

- La certification professionnelle est une épreuve facultative dans l'examen du BTS Banque. En cas de réussite, la note de 20/20 est retenue. En cas de non obtention de la certification, l'étudiant bénéficie quand même d'une note lui permettant d'augmenter sa moyenne.
Exemple : score global 85/120, note BTS : 14,5/20
- Il est nécessaire d'avoir des connaissances réglementaires et techniques pour conseiller et vendre des produits financiers.
- La certification professionnelle est un véritable « plus » pour l'insertion professionnelle, l'évolution de carrière et le curriculum-vitae.
- Cette attestation obtenue suite à l'examen AMF est valable à vie pour toutes les entreprises du secteur financier y compris pour devenir Conseiller en investissements financiers (CIF), contrairement à la vérification interne.
- C'est une obligation réglementaire puisque la vérification du niveau de connaissances minimales du collaborateur exerçant une des fonctions clés doit avoir lieu au plus tard 6 mois après le recrutement.

Il est également important de montrer aux étudiants que la certification professionnelle est accessible. C'est un examen exigeant qui peut sembler difficile à obtenir pour un étudiant. Créer une dynamique positive en instaurant un climat de confiance peut être rassurant. Si un étudiant ne parvient pas à l'obtenir la première fois, le travail effectué et une première exposition à l'épreuve seront toujours utiles pour la suite.

En pratique, quelques conseils.

Sur la progression :

La charge de travail doit être répartie sur les deux ans du BTS afin de pouvoir traiter progressivement les 12 thèmes. Un traitement en parallèle des notions communes au référentiel des activités professionnelles et à la base de données est préconisé. Cette progression commune permet aux étudiants de constater qu'ils ont déjà beaucoup de prérequis transposables à la certification professionnelle.

Exemple de progression :

1^{ère} année : les 6 premiers thèmes portant sur l'environnement réglementaire et déontologique

2^{ème} année : les 6 thèmes suivants portant sur les connaissances techniques

Période	Thèmes	Contenus
1 ^{ère} année – 1 ^{er} semestre	Thèmes 1, 2 et 3	Cadre réglementaire, déontologie et LCB/FT
1 ^{ère} année – 2 ^{ème} semestre	Thèmes 4,5 et 6	Règlementation « abus de marché », le démarchage/VAD et la relation avec les clients
2 ^{ème} année – 1 ^{er} semestre	Thèmes 7, 8 et 9	Marchés financiers, instruments financiers et gestion collective
2 ^{ème} année – 2 ^{ème} semestre	Thèmes 10, 11 et 12	Post-marché, opérations sur titres et bases comptables

Sur l'assimilation des notions clés :

Le contenu de la base de données est particulièrement dense et parfois très technique. Une vulgarisation des différentes notions abordées à l'aide de reformulations simples et surtout à l'aide d'illustrations est préconisée. Cela permet de rendre concret les différentes notions abordées dans la base de données (voir le tableau en annexe 10 pour des exemples de production possible).

La base de données contient un grand nombre de questions portant sur un nombre restreint de notions clés. Il y a donc des dizaines de questions portant sur la même notion. La réalisation d'une synthèse des notions clés pour chaque chapitre est préconisée.

Sur la préparation à l'épreuve sous la forme d'un QCM :

Une épreuve sous la forme d'un QCM à réponse unique requiert un savoir-faire spécifique, en entraînant régulièrement les étudiants, ils gagnent en efficacité.

Il n'y a pas de notation négative, les candidats doivent répondre à toutes les questions.

Chaque question contient trois propositions de réponses, afin d'identifier la bonne réponse :

- Reformuler la question de manière simple/souligner les mots clés dans la question et dans la bonne réponse.
- Répondre par élimination en repérant la réponse hors sujet et/ou la réponse fausse (contradiction, réponse incomplète etc). *Voir illustrations*
- Identifier les questions "difficiles" dont les connaissances sont spécifiques à l'AMF pour les traiter à la fin.

ILLUSTRATIONS

Ci-dessous, deux questions issues du thème 1 de la base de données :

61 - Dans quel but l'Union Européenne veut-elle obtenir l'harmonisation des règles de fonctionnement des marchés financiers ?

- a) Pour ~~limiter~~ la concurrence entre les différents marchés financiers (*= Réponse hors sujet*)
- b) **Pour renforcer la protection des épargnants et le bon fonctionnement des marchés**
- c) Pour que les services financiers soient réservés à des investisseurs qualifiés (*FAUX=pour tous les investisseurs*)

70 - Quelle est la mission du Comité de Bâle ?

- a) La définition et la gestion de la ~~politique monétaire~~ dans la zone euro (*= Hors sujet ➤ BCE*)
- b) La ~~surveillance~~ des marchés financiers dans la zone euro (*= FAUX ➤ AMF + ESMA*)
- c) **La promotion de la coopération internationale en matière de contrôle prudentiel**

Sur les évaluations :

Il est nécessaire que les étudiants connaissent bien les modalités de l'épreuve.

Il est préconisé de placer l'étudiant dans les mêmes conditions que l'examen en privilégiant les évaluations sous la forme de QCM avec une grille de réponses comme lors de l'examen. Un système de notation « souple » est conseillé afin de motiver les étudiants à s'investir dans cet enseignement facultatif. Une augmentation progressive du nombre de questions et de chapitres à réviser permettra d'aller progressivement vers le niveau d'exigence finale.

Quand les étudiants sont prêts, il est conseillé de réaliser des examens blancs reprenant la même décomposition des 120 questions. Lors de l'épreuve finale du BTS Banque, les grilles sont corrigées de façon automatique, il est indispensable que les candidats :

- vérifient qu'ils ont répondu à toutes les questions,
- soient attentifs au soin du remplissage de la grille (pas de rature, pas de blanc correcteur).

Partie 4 – L’organisation de la formation

L’emploi du temps des étudiants

Au regard de l’importance, dans la réussite des étudiants, des conditions d’enseignement proposées, plusieurs préconisations peuvent être formulées. A ce titre, Il est recommandé de placer les cours en classe entière le matin et les travaux dirigés (TD) l’après-midi. De même, il est conseillé d’aligner les TD préparatoires à une certification écrite et à une certification orale. Ces heures d’enseignement peuvent être mobilisées pour proposer des actions de remédiation, de simulation ou autres au regard des compétences visées. Une attention particulière doit être portée sur le positionnement des matières générales dans l’emploi du temps afin de renforcer leur importance dans l’esprit des étudiants.

Les ateliers de professionnalisation se composent d’une heure en classe entière et de trois heures à effectif réduit lorsque ce dernier le justifie. Afin de travailler l’ensemble des compétences professionnelles et transversales, sous forme de projet, l’intégralité du volume horaire sera placée sur une même journée. Par ailleurs, il est préférable de laisser une plage disponible aux étudiants à la suite des ateliers professionnels. Elle facilitera, la recherche de stage, la mise en place d’évènements ou de devoirs...

Proposition d’emploi du temps, cet exemple est indicatif :

	LUNDI		MARDI		MERCREDI		JEUDI		VENDREDI			
8h - 9h	U6 - VOJES		U5 - CESBF		U3 - APC		U4 - DC		AP – co-inter.			
9h - 10h									AP	AP		
10h - 11h			U2 – LV1		U1 - CGE		U5 - CESBF		UF1 - AMF		Gr1	Gr2
11h - 12h												
Pause déjeuner												
13h30 - 14h30	TD U5 Gr1	TU U3	TU U3	TD U5 Gr2	TD U6 Gr1	TU U4	TU U4	TD U6 Gr2				
14h30 - 15h30		Gr2	Gr1			Gr2	Gr1		Gr2	Gr1		
15h30 - 16h30		TU U1	TU U1						TU U2	TU U2		
16h30 - 17h30												

Principes pour l’organisation des enseignements (demie section et classe entière)

La transversalité des apprentissages et la polyvalence des professeurs se traduisent au travers de la répartition des services. Il est, donc, possible, d’envisager une répartition des heures d’enseignement dans laquelle les heures en classe entière sont dispensées par un professeur et celles en TD par un autre.

De même, il est recommandé la prise en charge de plusieurs unités d’enseignement par un enseignant. A défaut, il interviendra au moins dans une matière professionnelle et en AP. Par ailleurs, lors de la répartition des services, les choix peuvent tenir compte de la complémentarité forte entre l’U4 « Développement commercial » et l’U5 « Conseil et expertise en solutions bancaires et financières ». D’autre part, il est nécessaire de porter une attention particulière aux modalités certificatives (orales ou écrites) afin que les enseignements dispensés, par un professeur, combinent ces deux modalités.

Chaque unité d’enseignement donne lieu à une épreuve certificative conformément à la réglementation en vigueur. Toutefois, il est rappelé que la participation aux corrections et aux interrogations relatives aux épreuves des disciplines professionnelles est indépendante de la répartition des services et des enseignements dispensés.

Équipement des sections

L'importance de l'omnicanalité et l'accroissement de l'utilisation des outils numériques exigent un certain niveau d'équipement informatique. Les étudiants devront donc avoir accès à un environnement numérique comprenant des ordinateurs, tablettes, smartphones, internet et les logiciels nécessaires à l'acquisition des compétences visées dans les textes. Il doit, également, être possible aux étudiants d'utiliser leurs propres matériels.

La relation client à distance implique l'accès à une messagerie en respectant la sécurité inhérente à l'activité bancaire, à des mesures de sécurité et d'identification, des plateformes, des réseaux-sociaux ou tout autre outil numérique en plus des outils bureautiques classiques.

L'omnicanalité intègre aussi la relation client en présentiel, il est donc, possible de prévoir un mobilier modulable, proche du milieu professionnel dans les établissements où cela est envisageable.

Par ailleurs, le port d'une tenue professionnelle par les étudiantes et étudiants, selon les consignes prévues au sein de l'établissement de formation, est fortement recommandé.

Annexes

Annexe 1 - tableau de synthèse – activités – blocs de compétences – unités

PÔLE D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
<p>Pôle d'activités 1 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement du parcours client. - Orientation du client vers le bon interlocuteur interne ou externe. - Traitement des alertes au quotidien. - Accompagnement des usages numériques. 	<p>Bloc de compétences 1 – Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir la clientèle. - Gérer les flux de clients et les priorités. - Pratiquer l'écoute active. - Gérer les incivilités et les conflits. - Actualiser les informations clients. - Planifier un rendez-vous. - Réaliser les opérations courantes et/ou suivre leur réalisation par le client. - Gérer les dysfonctionnements. - Orienter le client vers l'interlocuteur approprié. - Mettre en avant les offres complémentaires. - Contrôler la conformité et la complétude d'un dossier client. - Traiter les alertes et les situations en fonction de leurs niveaux de risques. - Proposer une offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme. - Former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance. - Mettre en œuvre les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numériques. 	<p style="text-align: center;">Unité U3</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers</p>
<p>Pôle d'activités 2 - Développement commercial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre d'actions commerciales. - Préparation de la vente-conseil. - Conduite de la vente-conseil. - Consolidation de la relation client. 	<p>Bloc de compétences 2 – Développement commercial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser les écarts entre objectifs commerciaux et réalisations. - Proposer des actions correctrices. - Décliner au niveau local les actions commerciales définies par l'établissement. - Traiter les opportunités commerciales générées par le système d'information. - Identifier les risques et opportunités de la situation du client et du fonctionnement du compte. - Se fixer des objectifs et identifier les marges de négociation. - Préparer des outils d'aide à la vente. - Installer une relation de confiance. - Conduire un entretien de découverte du client. - Caractériser et hiérarchiser les besoins. - Négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation. - Conclure la vente. - Prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client. - Rendre compte de la relation client. - Assurer le suivi de la mise en œuvre d'un contrat. - Traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations. - Saisir les futures opportunités commerciales. - Évaluer la satisfaction du client. 	<p style="text-align: center;">Unité U4</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">Développement commercial</p>

<p>Pôle d'activité 3 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouverture et suivi des comptes bancaires. - Mise à disposition et suivi des moyens de paiement. - Élaboration d'une solution d'épargne. - Élaboration d'une solution d'assurance. - Élaboration d'une solution de financement. 	<p>Bloc de compétences 3 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser les opportunités et les risques liés à la situation du client. - Assurer l'ouverture du compte adapté - Gérer et clôturer un compte - Identifier des produits et services liés au compte. - Adapter les différents moyens de paiement à la situation du client. - Prévenir les risques liés aux moyens de paiement. - Participer au traitement des incidents liés aux moyens de paiement. - Définir le profil d'investisseur. - Caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support. - Élaborer une solution d'épargne adaptée à la situation du client et à ses motivations. - Caractériser les produits d'assurance de personnes et de prévoyance. - Caractériser les produits d'assurance de dommages et de responsabilité. - Élaborer une solution d'assurance adaptée à la situation personnelle et patrimoniale du client. - Caractériser les différents types de crédits. - Élaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale. - Mettre en place des assurances et des garanties appropriées. - Suivre le crédit jusqu'à son remboursement. 	<p>Unité U5</p> <p>-</p> <p>Conseil et expertise en solutions bancaires et financières</p>
<p>Pôle d'activité 4 - Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information des clients sur le système financier français, européen et international. - Suivi de l'évolution du marché bancaire, de l'assurance et de la finance. - Intégration d'un collectif de travail. - Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier. - Réalisation d'une veille économique et sociale. 	<p>Bloc de compétences 4 –Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en évidence l'organisation et le rôle du système financier dans l'activité économique. - Mobiliser la réglementation prudentielle. - Prendre en compte les risques du système financier. - Appréhender les domaines d'activité des établissements financiers. - Identifier les conséquences des évolutions technologiques sur les acteurs du marché. - Analyser l'environnement. - Analyser les différentes stratégies des acteurs du marché. - Appliquer les mesures de cybersécurité. - Inscire son activité dans une démarche RSE. - Caractériser les structures juridiques des organisations. - Travailler en équipe dans l'établissement et se positionner au sein d'un écosystème d'acteurs. - Analyser les indicateurs financiers et non financiers de l'établissement. - Caractériser les différents styles de management et de gouvernance. - Repérer les composantes de la politique sociale de l'établissement. - Inscire son activité dans une démarche qualité. - Appliquer les obligations générales du banquier et la déontologie. - Identifier les risques juridiques liés à l'activité. - Analyser la situation juridique du client. - Inscire la relation commerciale dans un cadre contractuel. - Mobiliser les indicateurs macro-économiques. 	<p>Unité U6</p> <p>-</p> <p>Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser la composition et les inégalités de revenus et de patrimoine. - Identifier les principales politiques économiques et sociales et leurs outils. - Repérer l'impact des politiques économiques et sociales sur l'activité du secteur. 	
	<p>Bloc de compétences Culture générale et expression</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développer la curiosité et la réflexion des étudiants dans le sens d'une culture générale ouverte sur les problèmes du monde contemporain à travers des thèmes libres et imposés, des textes et documents. - Maîtriser la rédaction d'un message écrit en respectant les caractères de la langue écrite, en synthétisant des informations et en répondant de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture. - Communiquer oralement de façon efficace en s'adaptant au contexte de la communication. 	<p align="center">Unité U1</p> <p align="center">-</p> <p align="center">Culture générale et expression</p>
	<p>Bloc de compétences Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et expression écrite</p> <p>Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - compréhension de documents écrits, - production et interaction à l'écrit. 	<p align="center">Unité U21</p> <p align="center">-</p> <p align="center">Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et expression écrite</p>
	<p>Bloc de compétences Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction</p> <p>Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - compréhension de l'oral, - production et interaction orales. 	<p align="center">Unité U22</p> <p align="center">-</p> <p align="center">Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction</p>
	<p>Bloc facultatif Communication en langue vivante étrangère 2</p> <p>Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - compréhension de documents écrits, - production et interaction écrite, - compréhension de l'oral, - production et interaction orales. 	<p align="center">Unité UF1</p> <p align="center">-</p> <p align="center">Communication en langue vivante étrangère 2</p>
	<p>Bloc facultatif Certification professionnelle</p>	<p align="center">Unité UF2</p> <p align="center">-</p> <p align="center">Certification professionnelle</p>
	<p>Bloc facultatif Engagement étudiant</p>	<p align="center">Unité UF3</p> <p align="center">-</p> <p align="center">Engagement étudiant</p>

Annexe 2 – Sitographie et bibliographie

Ressources web Éducation nationale

Groupe Viaeduc : groupe privé réservé aux professeurs en BTS Banque.

CRCF : <https://www.crcf-edu.fr/category/ressources/enseignement-superieur/bts/banque/>

Ressources web Supports pédagogiques

ABC de l'économie : <https://abc-economie.banque-france.fr/>

AFB (Association française des banques) : <https://www.afb.fr/>

Banque de France : <https://www.banque-france.fr/>

AMF : <https://www.amf-france.org/fr>

Mes questions d'argent : <https://www.mesquestionsdargent.fr/intervenants-sociaux-et-pcb/difficultes-budgetaires-maitrise-depenses>

La finance pour tous : <https://www.lafinancepourtous.com/>

INSEE : <https://www.insee.fr/fr/accueil>

Ressources web pour se former ou développer sa culture

ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de régulation) : <https://acpr.banque-france.fr/>

AMF : <https://www.amf-france.org/fr>

BCE : <https://www.ecb.europa.eu/ecb/html/index.fr.html>

Annexe 3 - Exemple d'atelier de professionnalisation : la recherche de stage

OBJECTIFS :

Réalisée, dans le cadre des ateliers de professionnalisation, une activité permettant aux étudiants de de préparer le forum des stagiaires ou de chercher efficacement un lieu de stage, dans le cadre fixé par le référentiel du BTS Banque.

MODALITÉS :

Afin de permettre aux étudiants de trouver un lieu de stage, l'atelier sera l'occasion de mettre en évidence l'importance de construire une stratégie de recherche la stratégie omnicanal et de mettre en œuvre cette stratégie dans le cadre de séances co-construites et de situations scénarisées.

Ces séances pourront s'articuler autour de différentes activités menées au sein d'un groupe d'étudiants devant se répartir différentes tâches.

La durée de cet atelier pourra être de 4 ou 5 semaines. Cela pourra donner lieu à une évaluation finale portant sur la stratégie mise en place et les résultats obtenus. A chaque étape, les informations collectées aux étapes précédentes devront être ré-exploitées et complétées.

A partir d'une carte mentale co-construite avec les étudiants sur le thème : « La recherche d'un lieu de stage ».



ACTIVITÉS	CONTENUS	ÉLÉMENTS DU RÉFÉRENTIEL MOBILISÉS	PRODUCTIONS POSSIBLES
<p>Constitution des groupes de travail : l'atelier est décomposé en 6 activités, figurant ci-dessous. Le groupe peut être constitué de 5/6 étudiants, se répartissant les tâches à effectuer. Les étudiants pourront utiliser les moyens matériels mis à leur disposition (Internet, outils logiciels de l'établissement, connexion audio et vidéo, agence école,.....).</p>			
<p>Les réseaux bancaires.</p> <p>Les autres lieux de stage possibles.</p> <p>1</p>	<p>Recherche des réseaux pouvant accueillir des stagiaires.</p> <p>Recherche des valeurs du réseau.</p> <p>Quels autres lieux de stage sont envisageables ?</p>	<p>Bloc 4 : Rôle du système financier.</p> <p>Les différents acteurs partenaires de la banque.</p>	<p>Fiches signalétiques sur chaque réseau.</p> <p>Construction d'un tableau récapitulatif.</p> <p>Avantages / Inconvénients des autres lieux envisagés.</p>
<p>Le CV.</p> <p>La photo.</p> <p>La lettre de motivation.</p> <p>2</p>	<p>Élaboration d'un CV suivant un modèle donné pour homogénéiser les productions de la classe ou au contraire laisser une autonomie.</p> <p>Une photo en tenue « agence »</p> <p>Lettre de motivation si nécessaire</p>	<p>Bloc 4 :</p> <p>Inscrire son activité dans une démarche qualité.</p>	<p>Un CV incluant les motivations principales ainsi que les compétences acquises au cours des expériences précédentes.</p> <p>Une lettre de motivation expurgée des erreurs d'orthographe.</p> <p>Une photo professionnelle.</p>
<p>Le rôle d'une banque dans l'économie.</p> <p>Banques mutualistes et commerciales.</p> <p>3</p>	<p>Recherche en terme économique du rôle d'une banque.</p> <p>Distinction des valeurs mutualistes vs banques commerciales</p>	<p>Bloc 4 : Les choix des établissements en matière sociale.</p> <p>Les acteurs du financement de l'économie.</p>	<p>Réalisation d'un tableau synthétique reprenant les éléments trouvés et validés par le professeur.</p>
<p>Mon attitude verbale.</p> <p>Les expressions à éviter.</p> <p>Les expressions à utiliser.</p> <p>4</p>	<p>En binôme ou petits groupes, préparation de l'entretien. Jeux de rôle Q/R. Recruteur/ Recruté.</p> <p>Se filmer pour détecter les défauts.</p>	<p>Bloc 1</p> <p>Pratiquer l'écoute active.</p> <p>Bloc 4</p> <p>Inscrire son activité dans une démarche qualité.</p>	

<p>Qu'est-ce qu'un bon candidat ?</p> <p>Qu'est-ce qu'un bon stagiaire ?</p> <p>Qu'est-ce qu'un bon stage ?</p> <p>5</p>	<p>Si possible : Intervention extérieur</p> <p>-RH de réseau bancaire.</p>	<p>Bloc 4 :</p> <p>Travailler en équipe dans l'établissement</p> <p>Inscrire son activité dans une démarche qualité.</p>	<p>Intervention d'un professionnel de la banque.</p> <p>Ou Recherche des qualités et critères qui conditionnent la réussite.</p>
<p>Mon image ? Mon reflet. Mon attitude non verbale.</p> <p>4</p>	<p>En parallèle des vidéos, analyser son image et détecter les attitudes à corriger.</p>	<p>Bloc 1 :</p> <p>Pratiquer l'écoute active.</p>	
<p>La maîtrise des chiffres clefs de l'économie.</p> <p>6</p>	<p>Veille économique sur l'actualité économique notamment bancaire et connaître les chiffres clefs des indicateurs.</p>	<p>Bloc 4 :</p> <p>Mobiliser les indicateurs macro-économiques</p>	
<p>Ma e-réputation et mon profil</p> <p>6</p>	<p>Recherche sur son e-réputation. Inscription sur un réseau social professionnel.</p>		

Annexe 4 - Exemple d'atelier de professionnalisation : l'omnicanalité dans la relation bancaire

OBJECTIFS :

Réaliser, dans le cadre des ateliers de professionnalisation, une activité permettant aux étudiants de cerner les enjeux, les caractéristiques et les modalités de mise en œuvre d'une relation multicanal, dans le cadre fixé par le référentiel du BTS Banque : « Dans un environnement omnicanal, le conseiller exerce ses fonctions en relation avec les clients de services bancaires, financiers et assurantiels en prenant en compte leurs préférences et en veillant à la qualité du service. Il assure la gestion des interactions avec les clients et les prospects en présentiel et à distance grâce aux canaux numériques (le téléphone, la messagerie classique et la messagerie instantanée, l'assistant virtuel, les réseaux sociaux etc.) tout en s'attachant à développer un suivi de la relation avec les clients dans la durée.

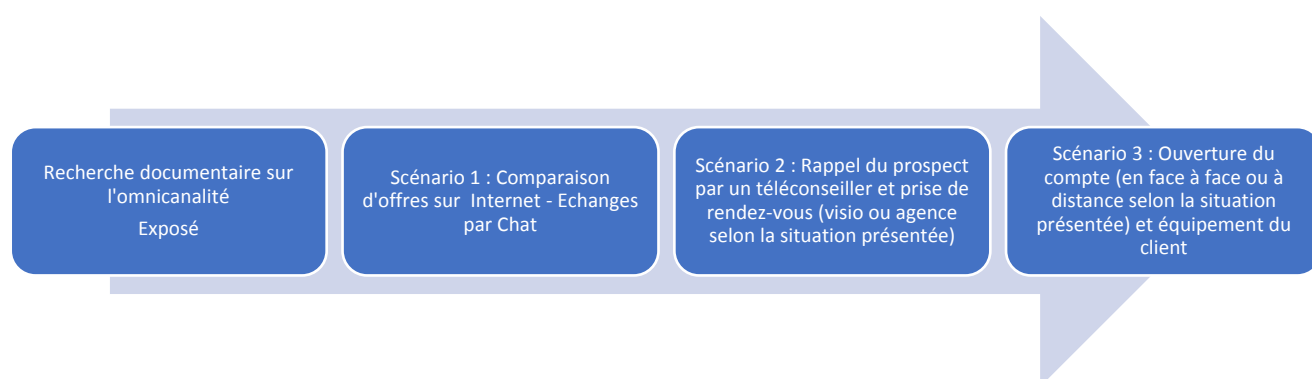
Le titulaire du diplôme joue un rôle essentiel dans la gestion du parcours client. Il utilise les outils numériques mis à sa disposition afin de communiquer avec les clients tout au long de leur parcours, avec les collaborateurs de son établissement ainsi qu'avec les partenaires externes. »

MODALITÉS :

Afin de permettre aux étudiants d'appréhender au mieux la notion d'omnicanalité, l'atelier sera l'occasion de mettre en évidence l'importance de la stratégie omnicanal des établissements bancaires et de mettre en œuvre cette démarche dans le cadre de situations scénarisées.

Il s'articulera autour de différentes activités menées au sein d'un groupe d'étudiants devant se répartir différentes tâches.

La durée de cet atelier pourra être de 5 semaines. Il donnera lieu à une évaluation finale. Celui-ci présentera différentes activités, caractéristiques d'un parcours client lié à l'ouverture de compte et à la souscription de produits d'épargne. À chaque étape, les informations collectées aux étapes précédentes devront être ré exploitées et complétées.



ACTIVITÉS	CONTENUS	ÉLÉMENTS RÉFÉRENTIEL MOBILISÉS	DU PRODUCTIONS POSSIBLES
<p>Constitution des groupes de travail : l'atelier est décomposé en 4 activités, figurant ci-dessous. Le groupe peut être constitué de 6 étudiants, se répartissant les tâches à effectuer. Chaque étudiant participera à chacune des activités.</p> <p>La première activité (la recherche documentaire conduisant à un exposé) peut être réalisée par l'ensemble du groupe, les 5 autres par 2 étudiants chacune auxquels il est laissé une grande liberté dans la construction et la réalisation des tâches demandées (situations scénarisées).</p> <p>Les activités 2, 3, 4, 5 et 6 mettant les étudiants en situation de choix pour l'ouverture d'un compte courant, de moyens de paiement et la souscription de produits d'épargne auprès d'une banque traditionnelle, d'une banque en ligne ou d'une néo-banque, doivent déboucher sur la présentation de jeux de rôles à distance ou en face à face, en fonction des situations décrites.</p> <p>Les étudiants pourront utiliser les moyens matériels mis à leur disposition (Internet, outils logiciels de l'établissement, connexion audio et vidéo, agence école,...). Leurs productions seront réalisées avec le souci de reproduire au mieux le contexte relationnel, technique et juridique d'une relation omnicanale.</p>			
<p>1- Recherche documentaire (effectuée par l'ensemble du groupe) sur la notion d'omnicanalité, ses enjeux et ses modalités de mise en œuvre. Celle-ci donnera lieu à une présentation sous forme d'exposés lors de l'évaluation finale.</p> <p>(semaine 1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Notion de « parcours client ». - Nouvelles attentes des consommateurs. - Baisse de fréquentation des agences bancaires. - Évolutions du concept des agences bancaires. - Digitalisation. - Contribution de l'intelligence artificielle. - Développement de la DATA. - D'une stratégie multicanal vers une stratégie omnicanal. - Définition et enjeux de l'omnicanalité. - ... 	<p>Bloc 4 : Recueil d'informations relatives à l'environnement concurrentiel et technologique – Analyse des choix stratégiques des acteurs du marché.</p> <p><u>Remarque</u> : les blocs de compétence 1, 2 et 3 peuvent également être mobilisés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diaporama servant de support à la présentation lors de l'évaluation. - Présentation d'un exposé lors de l'évaluation finale.

Préparation et mise en œuvre des jeux de rôle : pendant 5 semaines, les étudiants prépareront les différentes présentations demandées en utilisant tous les moyens matériels à leur disposition.

<p>2- Mise en situation : recherches sur Internet effectuées par un jeune désirant ouvrir son premier compte courant, équipé de moyens de paiement et de produits d'épargne : présentation du début du parcours du client comparant les offres de trois établissements (une banque traditionnelle, une banque en ligne, une néo-banque).</p> <p>(semaines 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recherches sur les sites de trois entreprises bancaires. - Choix d'une offre : mise en évidence des avantages et des inconvénients de chaque offre. 		<ul style="list-style-type: none"> - Tableau comparatif des offres, mettant en évidence les avantages et des inconvénients de chaque offre.
<p>3- Échange par Chat avec un téléconseiller de la banque (dans les trois cas).</p> <p>(semaine 3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Échanges par Chat et saisie d'informations par le téléconseiller. 	<p>Bloc 1 : Accueil, accompagnement du prospect et du client en agence et à distance – Utilisation des outils adaptés à la relation commerciale omnicanale.</p> <p>Bloc 2 : Mise en œuvre d'actions commerciales (prospection).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dialogue par Chat. - Saisie d'informations personnelles sur le site de la banque. - Proposition de rappel par un téléconseiller.
<p>4- Suite à la consultation du site de la banque choisie, et des échanges par Chat, le jeune est rappelé par un téléconseiller qui exploitera et complètera les informations enregistrées sur le prospect. Un rendez-vous en agence sera pris en ce qui concerne la banque traditionnelle, en visio pour les deux autres banques.</p> <p>(semaines 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Situation où le jeune est rappelé par un téléconseiller qui cernerait au mieux ses besoins. - Alimentation du fichier prospect (les informations pertinentes seront à choisir par les étudiants). - Prise de rendez-vous en agence en ce qui concerne la banque traditionnelle, en visio pour les deux autres banques. 		<ul style="list-style-type: none"> - Simulation du rappel par le téléconseiller. - Entrée de nouvelles informations. - Prise de rendez-vous.

<p>5- Déroulement du rendez-en agence et en visio pour la banque en ligne et la néo-banque ; Équipement du client et conseils et accompagnement à l'utilisation des outils numériques mis à la disposition du client</p> <p>(semaines 5)</p>	<p>- Jeux de rôles : entretien devant aboutir à l'ouverture du compte approprié et à la souscription de produits adaptés.</p> <p>- Accompagnement à l'utilisation des outils numériques.</p>	<p>Bloc 2 – Préparation de la vente-conseil – Conduite de la vente-conseil – Consolidation de la relation client.</p> <p>Bloc 1 : Accompagnement des usages numériques.</p> <p>Bloc 3 : Ouverture et suivi des comptes bancaires – Mise à disposition et suivi des moyens de paiement – Élaboration d'une solution d'épargne – Élaboration d'une solution d'assurance – Élaboration d'une solution de financement (pour éventuellement des rebonds commerciaux).</p>	<p>- Préparation et simulation de l'entretien de vente en face à face ou à distance, avec exploitation des informations collectées tout au long du parcours client.</p>
<p>6- Ouverture du compte (en face à face ou à distance selon le cas).</p> <p>(Semaine 5)</p>	<p>- Ouverture du compte dans les trois cas, en face à face ou à distance.</p>	<p>Mise à disposition et suivi des moyens de paiement – Élaboration d'une solution d'épargne – Élaboration d'une solution d'assurance – Élaboration d'une solution de financement (pour éventuellement des rebonds commerciaux).</p>	<p>- Simulation de la souscription dans les trois cas, en face à face ou à distance.</p>
<p>EVALUATION FINALE PAR LES ENSEIGNANTS</p>			

Annexe 5 - Exemple d'atelier de professionnalisation « Qu'est-ce qu'une banque responsable ? »

OBJECTIFS :

Réaliser, dans le cadre des ateliers de professionnalisation, ce module permet aux étudiants de cerner les enjeux et les caractéristiques de la RSE pour un établissement bancaire, et d'en appréhender les modalités de mise en œuvre dans le cadre des activités relevant du référentiel du BTS Banque.

MODALITÉS :

Il est envisageable de travailler en groupe sur des établissements bancaires et des contextes situationnels différents.

ACTIVITÉS	CONTENUS	ÉLÉMENTS DU RÉFÉRENTIEL MOBILISÉS	PRODUCTIONS POSSIBLES
<p>Place de la RSE dans le système bancaire :</p> <p>⇒ Recherche documentaire et synthèse.</p> <p>(semaine 1)</p>	<p>Travail sur le concept de RSE et ce qu'il convoque dans le système bancaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - délimiter le champ RSE/banque ; - enjeux pour les banques. 	<p>Bloc 4 : Investissement socialement responsable/finance verte. Conditions de vie au travail /organisation /inclusion salarié /démarche qualité. Prévention et traitement du surendettement.</p> <p>Bloc 3 : Offre à la clientèle fragile / droit au compte. Épargne durable et solidaire.</p> <p>Bloc 1 : Clientèle fragile et vulnérable/illectronisme.</p>	<p>Carte mentale de synthèse.</p>
<p>Possibilité d'organiser des groupes => 1 groupe sur chaque type de client fragile ou vulnérable, de l'analyse au jeu de rôle /synthèse commune.</p>			
<p>Mise en situation clientèle fragile et vulnérable :</p> <p>Repérer la clientèle fragile et vulnérable et proposer des solutions d'accompagnement adéquates.</p> <p>(semaine 2)</p>	<p>Analyse de contextes différents selon le type de fragilité ou vulnérabilité (fragilité financière, personnes âgées, illectronisme...) :</p> <p>critères de détermination, contraintes</p>	<p>Bloc 4 : Prévention et traitement du surendettement.</p> <p>Bloc 3 : Offre à la clientèle fragile / droit au compte.</p>	<p>Formulaire de synthèse permettant de repérer les différents cas de vulnérabilité ou fragilité.</p> <p>Ou synthèse de repérage et traitement pour</p>

	<p>réglementaires existantes.</p> <p>Détermination de l'accompagnement afférent.</p>	<p>Bloc 1 : Clientèle fragile et vulnérable/illectronisme.</p>	<p>chaque type de fragilité ou vulnérabilité.</p> <p>Solution d'accompagnement en fonction des différents cas (accompagnement issu de la réglementation ex droit au compte ou procédure interne pour le numérique par ex).</p>
<p>Mise en situation clientèle fragile et vulnérable.</p> <p>(semaine 3)</p>	<p>Jeu de rôle : situation de clientèle fragile et vulnérable.</p>		<p>Préparation et simulation de l'entretien de vente en face à face ou à distance, adapté à la situation de fragilité ou vulnérabilité (fragilité financière, personnes âgées, illectronisme...).</p>
<p>Investissement socialement responsable et finance verte.</p> <p>(semaines 4)</p>	<p>Analyser les stratégies d'établissements bancaire en matière de finance responsable et verte / identifier les enjeux.</p> <p>Analyser différents produits.</p>	<p>Bloc 4 : Investissement socialement responsable/finance verte.</p> <p>Bloc 3 Épargne durable et solidaire.</p>	<p>Tableau de comparaison de produits.</p> <p>Jeu de rôle ou travaux dans le cadre de l'élaboration d'une solution d'épargne adaptée dans le cadre d'une étude de cas.</p>
<p>Relations et conditions de travail.</p> <p>(semaine 6)</p>	<p>Mise en place d'une veille 1 thème par groupe / ou 1 établissement sur tous les aspects par groupe (voire le lieu de stage).</p>	<p>Bloc 4 : Conditions de vie au travail /organisation /inclusion salarié /démarche qualité.</p>	<p>Alimentation d'un pad commun et/ou exercice de synthèse autour de problématiques soulevées au cours de la veille.</p>

Annexe 6 - Exemple d'atelier de professionnalisation : la déontologie

OBJECTIFS :

Réaliser, en ateliers de professionnalisation, une activité permettant de sensibiliser les étudiants à l'importance du respect de la déontologie, et d'en mettre les principes fondamentaux en application lors de situations concrètes, dans les limites fixées par le référentiel du BTS Banque qui souligne :

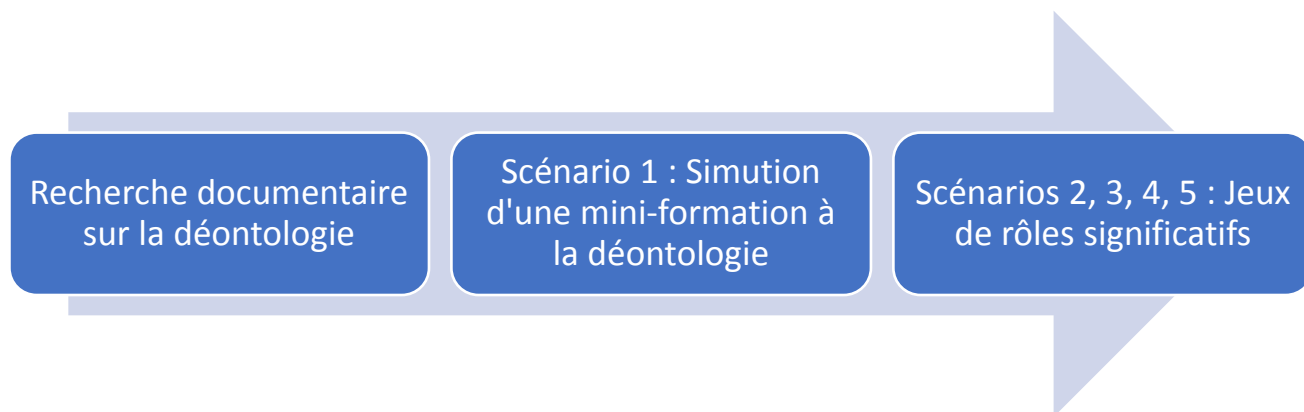
« le renforcement du cadre juridique et déontologique de l'ensemble des professions financières conduisant à un accroissement des réglementations et des contrôles. Le titulaire du diplôme exerce ses missions dans le respect de la réglementation et des principes déontologiques propres au secteur qui conditionne la relation de confiance qu'il tisse avec la clientèle mais également qu'il entretient avec les différents partenaires. Il est sensibilisé aux enjeux environnementaux et sociétaux. Il est attentif à l'accompagnement des situations de handicap et, de manière générale, dans l'accueil et l'accompagnement des prospects et des clients et au respect de toutes les formes d'égalité et d'équité. »

MODALITÉS :

Afin de permettre aux étudiants d'appréhender au mieux la notion de déontologie et les comportements qui y sont liés, l'atelier leur permettra d'être confronté à des situations concrètes et visera à les faire réagir de façon adaptée à différentes situations.

Il s'articulera autour de différentes activités menées au sein d'un groupe d'étudiants devant se répartir différentes tâches.

La durée de cet atelier pourra être de 6 semaines. Il donnera lieu à une évaluation finale.



ACTIVITÉS	CONTENUS	ÉLÉMENTS DU RÉFÉRENTIEL MOBILISÉS	PRODUCTIONS POSSIBLES
<p>Constitution des groupes de travail : l'atelier est composé de 6 parties, figurant ci-dessous. Le groupe peut être constitué de 6 étudiants, se répartissant les tâches à effectuer. Dans le contexte proposé, chaque étudiant devra être au moins une fois formateur ou conseiller.</p> <p>Le premier et le deuxième travail (la recherche documentaire et la situation de formation pour laquelle certains étudiants endosseront le rôle de formateur, les autres de participants) seront réalisés par l'ensemble du groupe, et les 4 mises en situation (entretiens simulés) par plusieurs étudiants auxquels il sera laissé une grande liberté dans la construction et la réalisation des travaux demandés (situations scénarisées).</p> <p>Les étudiants pourront utiliser les moyens matériels mis à leur disposition (Internet, outils logiciels de l'établissement, connexion audio et vidéo, agence école,...).</p>			
<p>1- Recherche documentaire (effectuée par l'ensemble du groupe) sur la déontologie et les notions liées.</p> <p>(semaine 1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Définition de la déontologie. - Professionnalisme. - Respect des personnes. - Priorité de l'intérêt des clients. - Loyauté. - Confidentialité. - Secret professionnel. - Protection des données personnelles (RGPD). - Conflits d'intérêts, cadeaux et invitations,... - Surveillance des situations de fragilité. - Lutte contre le blanchiment. - Durabilité, écologie. - Respect des règles de marché. - Devoir d'alerte. - Réputation de la banque. - Ethique, conformité. - ... 	<p>Bloc 4 : Prise en compte du cadre juridique spécifique et évolutif – Exercice de l'activité dans le respect du cadre déontologique.</p> <p><u>Remarque</u> : les blocs de compétence 1, 2 et 3 peuvent également être mobilisés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rédaction d'un dossier documentaire à remettre aux enseignants lors de l'évaluation finale. Celui-ci mettra en évidence les règles déontologiques à respecter dans le cadre de la profession bancaire, ainsi que les sanctions applicables en cas de manquement.
<p>Préparation et mise en œuvre des jeux de rôle : pendant 5 semaines, les étudiants prépareront les différentes présentations demandées en utilisant tous les moyens matériels à leur disposition.</p>			

<p>2- Mise en situation sur la déontologie : Réalisation d'une formation interne à une agence bancaire sur la déontologie. Celle-ci, réalisée par des formateurs du siège vise à sensibiliser les collaborateurs à la déontologie et à présenter les principales règles à respecter dans le cadre professionnel.</p> <p>(semaine 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les principaux principes déontologiques s'appliquant dans le milieu bancaire (cf ci-dessus). 	<p>Bloc 4 : Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier : prise en compte du cadre juridique spécifique et évolutif – Exercice de l'activité dans le respect du cadre déontologique.</p> <p><u>Remarque</u>: les blocs de compétences 1, 2 et 3 peuvent également être mobilisés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diaporama, support de la formation. - Autres documents, laissés à l'initiative des étudiants (lexique, mémo,...). - Présentation de la formation, à alimenter par les étudiants (questionnement, quizz,...).
<p>3- Mise en situation sur le secret professionnel : Lors d'une soirée, un conseiller patrimonial a divulgué le montant et la nature des avoirs d'une de ses riches clientes à des amis communs. Celle-ci l'ayant appris, elle a déposé plainte. Le conseiller est condamné par le tribunal à 5000 euros de dommages et intérêts au profit de la cliente. Il est aujourd'hui convoqué par le RRH de la banque qui va l'informer de son licenciement sans préavis ni indemnité pour faute grave. Simuler le déroulement de l'entretien.</p> <p>(semaine 3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Professionnalisme. - Respect des personnes. - Loyauté. - Confidentialité. - Secret professionnel. - Protection des données personnelles (RGPD). - Devoir d'alerte. - Réputation de la banque. - Éthique, conformité. - ... 	<p>Bloc 4 : Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier : prise en compte du cadre juridique spécifique et évolutif – Exercice de l'activité dans le respect du cadre déontologique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rédaction des échanges entre le conseiller incriminé et le RRH. - Simulation de l'entretien. - Tout document de nature à compléter la situation (jugement, lettre de licenciement,...).

<p>4- Mise en situation sur les règles de bonne conduite vis-à-vis des clients : Présenter le déroulement d'un entretien de vente sur le thème de l'assurance-vie, avec différentes situations dans lesquelles des règles de déontologie devront être appliquées : respect de la confidentialité, proposition correspondant à l'intérêt du client et à la démarche RSE de l'établissement, transparence et objectivité envers le client, conflit d'intérêt (le client propose de mettre le conseiller comme bénéficiaire du contrat),...</p> <p>(semaines 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Professionnalisme. - Respect des personnes. - Priorité de l'intérêt des clients. - Loyauté. - Confidentialité. - Secret professionnel. - Protection des données personnelles (RGPD). - Conflits d'intérêts, cadeaux et invitations,... - Durabilité, écologie. - Réputation de la banque. - Ethique, conformité. - ... 	<p>Bloc 1 : Accompagnement du parcours client + Traitement des alertes au quotidien.</p> <p>Bloc 2 : Préparation de la vente-conseil + Conduite de la vente-conseil.</p> <p>Bloc 3 : Elaboration d'une solution d'épargne/d'assurance.</p> <p>Bloc 4 : Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier : Prise en compte du cadre juridique spécifique et évolutif – Exercice de l'activité dans le respect du cadre déontologique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation de l'entretien. - Mise en évidence l'ensemble des problèmes déontologiques se posant lors de cet entretien et les réactions à avoir.
<p>5- Mise en situation sur les règles de bonne conduite vis-à-vis de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme : Présenter une situation de blanchiment manifeste à l'accueil, en rapport avec le dépôt régulier de sommes d'argent en espèces par un demandeur d'emploi : réaction, questionnement, conduite à tenir et ensuite rédaction de la déclaration de soupçon.</p> <p>(semaines 5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Professionnalisme. - Respect des personnes. - Loyauté. - Confidentialité. - Secret professionnel. - Protection des données personnelles (RGPD). - Lutte contre le blanchiment. - Réputation de la banque. - Ethique, conformité. - ... 	<p>Bloc 1 : Accompagnement du parcours client + Traitement des alertes au quotidien.</p> <p>Bloc 4 : Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier : Prise en compte du cadre juridique spécifique et évolutif – Exercice de l'activité dans le respect du cadre déontologique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Simulation de la situation d'accueil mettant en évidence une opération de blanchiment. - Rédaction de la déclaration de soupçon. - Mise en évidence l'ensemble des problèmes déontologiques se posant lors de cet entretien et les réactions à avoir.

<p>6- Mise en situation sur les règles à respecter en matière de conformité lors d'une ouverture de compte à distance : Présenter une situation d'ouverture de compte à distance par un téléconseiller menant un entretien en visio avec un prospect présentant des critères de fragilité bancaire. Les différents aspects liés à la déontologie et à la conformité seront mis en évidence.</p> <p>(Semaine 6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Professionnalisme. - Respect des personnes. - Priorité de l'intérêt des clients. - Loyauté. - Confidentialité. - Secret professionnel. - Protection des données personnelles (RGPD). - Surveillance des situations de fragilité. - Réputation de la banque. - Conformité. - ... 	<p>Bloc 1 : Accompagnement du parcours client + Traitement des alertes au quotidien + Accompagnement des usages numériques ;</p> <p>Bloc 2 : Préparation de la vente-conseil + Conduite de la vente-conseil ;</p> <p>Bloc 3 : Ouverture et suivi des comptes bancaires + Mise à disposition et suivi des moyens de paiement.</p> <p>Bloc 4 : Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier : Prise en compte du cadre juridique spécifique et évolutif – Exercice de l'activité dans le respect du cadre déontologique</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Situation d'ouverture de compte à distance : réalisation de l'entretien en visio, avec respect des règles déontologiques pertinentes ; - Mise en évidence de l'ensemble des problèmes déontologiques se posant lors de cet entretien et les réactions à avoir.
<p>ÉVALUATION FINALE PAR LES ENSEIGNANTS</p>			

Annexe 7 - Exemple de guide de stage pour le tuteur

Ce guide est à adapter en fonction du projet pédagogique et de l'année de formation.

Le Guide du Tuteur BTS BANQUE

Nous souhaitons tout d'abord vous remercier pour votre implication dans la formation de nos étudiants. Les stages en milieu professionnel constituent un point fort de notre formation. L'étudiant que vous accueillez au sein de votre entreprise va effectuer 14 / 16 semaines de stage pendant les deux années de sa formation en BTS Banque.

Les stages de première / deuxième année.....

Le stage se déroulera :

- Du au

Une convention de stage a été éditée et transmise à la DRH de votre entreprise, à l'étudiante/à l'étudiant ainsi qu'au lycée

Les missions pendant les stages de première / deuxième année.....

L'étudiante/l'étudiant en BTS Banque se prépare à exercer une fonction commerciale et technique dans une organisation du secteur financier, sur le marché des particuliers.

Les missions qui peuvent être confiées à l'étudiante/à l'étudiant doivent lui permettre d'acquérir progressivement les compétences nécessaires pour l'obtention de son BTS Banque et faciliter son insertion professionnelle ou sa poursuite d'études.

Par exemple, vous pouvez progressivement demander au stagiaire de :

- gérer en totale autonomie l'accueil physique comme à distance ;
- réaliser en autonomie ou en binôme actif des rendez-vous simples (ouverture de compte, montée en gamme de CB, épargne simple, IARD...);
- participer ou assister à des rendez-vous plus complexes simples (crédit immobilier, placements financiers, assurance-vie...);
- réaliser un appel sortant en prospection téléphonique ;
- participer à la réalisation des objectifs commerciaux (temps forts de l'agence) ;
- participer à la mise en conformité des dossiers clients en collectant les documents / informations à mettre à jour ;
- présenter un produit / service, une action commerciale ou une évolution réglementaire / fiscale lors d'une réunion d'équipe ;
- réaliser toutes tâches qui vous semblent être à la portée d'un collaborateur débutant.

D'une manière générale, plus vous intégrerez le stagiaire à votre équipe, plus le stage sera enrichissant.

À l'issue de son stage, l'étudiant devra compléter avec votre aide :

- la fiche de suivi de stage ;
- les fiches correspondant au pôle d'activités 1 - accompagnement du parcours du clients de services bancaires et financiers ;
- les fiches correspondant au pôle d'activités 2 - développement commercial ;

Annexe 8 - Exemple de fiche de suivi de stage

FICHE DE SUIVI DE STAGE
APTITUDES ASSOCIÉES AUX SITUATIONS PROFESSIONNELLES EN ENTREPRISE

STAGIAIRE (NOM, prénom, coordonnées)	
ENTREPRISE D'ACCUEIL (NOM, coordonnées)	
TUTEUR PROFESSIONNEL (NOM, Prénom, fonctions, coordonnées)	
DATE DE RÉDACTION :	

Contexte professionnel : lieu et date	
--	--

MISSIONS CONFIEES AU STAGIAIRE :

APPRECIATION GLOBALE ET AXES D'AMÉLIORATION :
--

Date

Signature

Cachet

APPRÉCIATION DU OU DES PROFESSIONNELS CONCERNANT LES APTITUDES ASSOCIÉES AUX SITUATIONS PROFESSIONNELLES EN ENTREPRISE

	Niveaux de maîtrise ¹⁰	I	AC	S	E
Comportement					
Présentation (tenue vestimentaire, posture professionnelle)					
Autonomie					
Curiosité					
Respect de la confidentialité					
Respect des personnes et des lieux					
Conseils :					
Communication					
Écoute					
Empathie					
Communication écrite adaptée					
Communication orale adaptée					
Aisance numérique					
Diffusion de l'information et partage des connaissances au sein de l'équipe					
Conseils :					
Intégration					
Assiduité, ponctualité					
Motivation (disponibilité, mobilisation sur les objectifs collectifs, persévérance)					
Force de proposition					
Respect de la hiérarchie					
Conseils :					
Organisation					
Respect des délais					
Respect des consignes et des procédures					
Respect des règles d'éthique et de déontologie					
Conseils :					

¹⁰ I : Insuffisant / AC : à consolider / S : satisfaisant / E : excellent

Annexe 9 - L'intégration de la certification professionnelle AMF dans le référentiel du BTS banque

Préambule :

Pôle d'activité 1 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers (APC)

Pôle d'activité 2 - Développement commercial (DC)

Pôle d'activité 3 – Conseil et expertise en solutions bancaires et financières (CE)

Pôle d'activité 4 - Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle (VOJES)

THEMES	CONTENUS = notions clés	ÉLÉMENTS DU RÉFÉRENTIEL MOBILISÉS	PRODUCTIONS POSSIBLES
1. Cadre institutionnel et réglementaire français, européen et international.	<p><u>Exemples de notions abordées :</u> AMF, ACPR, AMF, HCSP, L'union bancaire, Le Comité de Bâle ; PSI, CIF, ORIAS, IOBSP ; Politique monétaire, BCE, Politique budgétaire ; Principaux indicateurs économiques (PIB, chômage, inflation...) Rôle des marchés financiers dans l'économie ; Risque systémique ; Les marchés émergents et leurs risques.</p>	<p>Pôle 4 VOJES</p> <p>Activité 1 - Information des clients sur le système financier français, européen et international (<i>financement de l'économie, création monétaire, marché des capitaux, risques du système financier, réglementation prudentielle</i>).</p> <p>Activité 4 – Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier (<i>Contrôle interne et externe des superviseurs</i>).</p> <p>Activité 5 - Réalisation d'une veille économique et sociale (<i>principaux indicateurs économique, politique budgétaire, politique monétaire</i>).</p>	<p>Vidéo présentation AMF https://www.youtube.com/watch?v=w7jrj6eP_yw</p> <p>Vidéo sur les contrôles de l'AMF https://www.youtube.com/watch?v=3jnex-npit0</p> <p>Vidéo présentation ACPR https://www.youtube.com/watch?v=XBcl2X2ZVZc</p> <p>Site de la BDF indicateurs éco https://publications.banque-france.fr/projections-macroeconomiquesmars-2023</p> <p>Site de l'ORIAS https://www.orias.fr</p> <p>Exemples de sanctions de l'AMF https://www.economie.gouv.fr/facileco/quelques-sanctions-lamf#</p>

<p>2. Déontologie, conformité et organisation déontologique des établissements.</p>	<p><u>Exemples de notions abordées :</u> Fondements des règles de bonne conduite et de la déontologie ; Assurer la primauté des intérêts des clients ; Fournir aux clients des informations claires, exactes et non trompeuses ; Connaître son client, Agir de manière honnête loyale et professionnelle Enregistrement des communications téléphoniques et électroniques avec les clients ; Traitement des réclamations des clients, Médiation bancaire, Médiation de l'AMF ;</p>	<p>Pôle 1 APC Activité 1 - Accompagnement du parcours client (<i>déontologie</i>)</p> <p>Pôle 2 DC Activité 3 - Conduite de la vente-conseil (<i>Obligations du conseiller de clientèle : devoirs d'information, de conseil et de mise en garde</i>).</p> <p>Pôle 4 VOJES Activité 4 - Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier (<i>déontologie, devoir d'information, de conseil et de mise en garde</i>).</p>	<p>Exemple code déontologie d'une banque https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/media/2023/09/13/annexe_decision_2023-c-26.pdf</p> <p>Illustrations de conflits d'intérêt dans les sociétés de gestion de portefeuille gérant des OPCI : https://www.amf-france.org/sites/institutionnel/files/doctrine/fr/Position/DOC-2009-23/1.4/La%20gestion%20des%20conflits%20d%27interets%20dans%20les%20societes%20de%20gestion%20de%20portefeuille%20gerant%20des%20OPCI.pdf</p> <p>Journal de bord du médiateur de l'AMF regroupant de multiples cas d'instruction : https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur/journal-de-bord-du-mediateur/dossiers-du-mois</p>
<p>3. Sécurité financière : lutte contre le Blanchiment, le terrorisme et la corruption ; les embargos.</p>	<p><u>Exemples de notions abordées :</u> Définition des opérations de blanchiment ; Organisation dans les établissements ; Le délit de blanchiment ; Cadre institutionnel : le rôle du GAFI, TRACFIN, ACPR et l'AMF ; Une obligation de vigilance : connaître son client et refuser l'entrée en relation avec un client suspect, □ dossier réglementaire client, surveiller les opérations, déclarer les opérations suspectes auprès des autorités compétentes</p>	<p>Pôle 1 APC Activité 1 - Accompagnement du parcours client (<i>La connaissance du client</i>).</p> <p>Activité 3 Traitement des alertes au quotidien (<i>Protocole de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme</i>).</p> <p>Pôle 3 CE Activité 1 - Ouverture et suivi des comptes bancaires (<i>suivi du fonctionnement du compte</i>).</p>	<p>Tracfin, vidéos et podcasts https://www.economie.gouv.fr/tracfin/tracfin-en-vidéos</p>

		<p>Pôle 4 VOJES</p> <p>Activité 4 - Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier (<i>Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme</i>).</p>	
<p>4. Réglementation « Abus de marché ».</p>	<p><u>Exemples de notions abordées :</u> Règlement « Abus de marché », principales applications et implications en termes d'organisation pour les établissements ; Information privilégiée et obligations d'abstention des détenteurs de telles informations, Manipulations de cours ;<input type="checkbox"/> Diffusion d'une fausse information.</p>	<p>Pôle 4 VOJES</p> <p>Activité 4 - Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier (<i>Déontologie du système financier</i>).</p>	<p>Exemples de délits d'initié https://www.cafedelabourse.com/dossiers/article/5-incroyables-delits-initie#:~:text=Par%20exemple%2C%20Osi%20un%20dirigeant,perte%20ou%20réaliser%20un%20gain.</p>
<p>5. Commercialisation d'instruments financiers, démarchage bancaire et financier, vente à distance et conseil du client.</p>	<p><u>Exemples de notions abordées :</u> MIF 2 ; Règles et responsabilités en matière de : Démarchage, Vente à distance, Conseil du client, Publicité et communication promotionnelle Prospectus et documents d'information (le « DIC » OPCVM).</p>	<p>Pôle 2 DC</p> <p>Activité 3 - Conduite de la vente-conseil (<i>Spécificités de la vente à distance</i>).</p> <p>Pôle 3 CE</p> <p>Activité 3 - Elaboration d'une solution d'épargne (<i>information du client sur les instruments financiers – le DIC</i>).</p> <p>Pôle 4 VOJES</p> <p>Activité 4 - Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier (<i>Vente à distance et contrat électronique</i>).</p>	<p>Structure générale du DIC https://www.lafinancepourtous.com/pratique/placements/produits-de-gestion-collective-opc/le-document-dinformations-cles-dic-lire-avant-de-souscrire/ + exemple précis de DIC (ex : Sicav) https://www.bnpparibas-am.com/fr-fr/investisseur-prive/fundsheets/fixed-income/bnp-paribas-funds-sustainable-euro-bond-privilege-clu0828231075/?tab=overview</p>
<p>6. Relations avec les clients.</p>	<p><u>Exemples de notions abordées :</u> Obligations en matière de connaissance et de catégorisation du client (MIF2) ; Protection des données personnelles (RGPD, règles CNIL, etc.) ; Secret bancaire ; Information sur les produits et notamment</p>	<p>Pôle 1 APC</p> <p>Activité 1 - Accompagnement du parcours client (<i>Respect du secret bancaire</i>).</p> <p>Pôle 2 DC</p> <p>Activité 1 - Préparation de la vente-conseil (<i>Appropriation de la situation</i></p>	<p>https://www.amf-france.org/sites/institutionnel/files/2020-06/etude-amf_regles-de-profilage-des-clients-et-dappariement-avec-les-produits_mai2020-version-publiable_0.pdf Etude sur le profilage des clients réalisée par l'AMF avec des</p>

	<p>les produits complexes, sur les risques, sur les tarifications et coûts ; Suivi dans le temps : clients et produits Avis d'opération (les avis d'exécution, etc) ; Obligation d'agir au mieux des intérêts du client ; Charges et commissions (frais de bourse, droits de garde, commissions de souscription, commission de rachat, frais de gestion et commissions sur les frais de gestion, frais de surperformance, etc) ; Capacité à contracter ; Procuration ; Comptes à titulaires multiples : comptes joints et comptes indivis ; Insolvabilité du client particulier.</p>	<p><i>personnelle et patrimoniale du client).</i></p> <p>Activité 3 - Conduite de la vente-conseil (<i>Négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation).</i></p> <p>Pôle 3 CE Activité 1 - Ouverture et suivi des comptes bancaires (<i>Capacités civile et bancaire, Typologie des comptes).</i></p> <p>Activité 3 – Elaboration d'une solution d'épargne (<i>Définir le profil d'investisseur, questionnaire MIF2, les frais liés aux instruments financiers, l'avis d'opéré).</i></p> <p>Pôle 4 VOJES Activité 2 - Suivi de l'évolution du marché bancaire, de l'assurance et de la finance (<i>Gestion des données massives. RGPD).</i></p> <p>Activité 4 - Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier (<i>secret professionnel, Situation juridique du particulier, Prévention et traitement du surendettement).</i></p>	<p>illustrations concrètes selon le profil d'investisseur risquophobe / risquophile.</p> <p>Exemple de questionnaire MIF2 (vidéo présentation + exemple en ligne) https://www.cic.fr/fr/particuliers/epargne/questionnaire-investisseur-financier.html</p> <p>Exemple des différents frais : Portefeuille boursier : https://www.lafinancepourtous.com/pratique/placements/actions-3/frais-dun-portefeuille-boursier/ Sicav et fcp : https://www.lafinancepourtous.com/pratique/placements/produits-de-gestion-collective-opc/les-frais-des-sicav-et-des-fcp/</p>
<p>7. Instruments financiers, crypto- actifs et leurs risques.</p>	<p><u>Exemples de notions abordées :</u> Couple risque/rendement ; Risque de défaut de l'émetteur, risque de variation de cours, Risque de revente Risque opérationnel : règlement livraison, valeur liquidative, fraudes (dont cybercriminalité) ; Différents types d'actions et leurs caractéristiques, PER, Volatilité ; Différents types d'obligations et leurs</p>	<p>Pôle 3 CE Activité 3 - Elaboration d'une solution d'épargne (<i>Caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support.</i>)</p> <p>Pôle 4 VOJES Activité 1 - Information des clients sur le système financier français, européen et international (<i>les risques du système</i></p>	<p>Site BCE pour les taux ester, euribor etc. https://www.euribor-rates.eu/fr/ester/</p> <p>Création possible d'un portefeuille fictif gratuitement sur easybourse : https://www.easybourse.com</p>

	<p>caractéristiques, Sensibilité ; Titres de créances négociables (à court terme et moyen terme) et instruments du marché monétaire ; Indices de référence (Euribor, EONIA, ESTER) ; Autres instruments (contrat d'assurance-vie, compte à terme), parts sociales, parts ou actions des organismes de titrisation ; Les OPC : valorisation, souscription/ rachat ; Les biens divers, les crypto-actifs.</p>	<p><i>financier, marché monétaire/marché des capitaux).</i></p>	
<p>8. Gestion collective/ Gestion pour compte de tiers.</p>	<p><u>Exemples de notions abordées :</u> Mandat de gestion, OPCVM, La typologie des OPC ; Finance durable : Investissement Socialement Responsable.</p> <p>Remarque : chapitre très « spécifique » allant plus loin que le référentiel du BTS Banque.</p>	<p>Pôle 3 CE Activité 3 - Elaboration d'une solution d'épargne (<i>les instruments financiers : OPCVM, Epargne durable et solidaire</i>).</p> <p>Pôle 4 VOJES Activité 2 - Suivi de l'évolution du marché bancaire, de l'assurance et de la finance (<i>Responsabilité sociétale et environnementale de l'établissement RSE</i>).</p>	<p>Les placements collectifs fonds et Sicav https://www.amf-france.org/fr/espace-epargnants/comprendre-les-produits-financiers/placements-collectifs/ce-quel-faut-savoir-sur-les-placements-collectifs-fonds-et-sicav</p> <p>Liens utiles pour l'ISR https://www.lafinancepourtous.com/de-cryptages/finance-et-societe/finance-durable/l-investissement-socialement-responsable/liens-utiles-sur-l-investissement-socialement-responsable/</p> <p>Guide de la finance durable de l'AMF https://www.amf-france.org/sites/institutionnel/files/private/2020-10/guide-finance-durable-2020-bd-def_0.pdf</p> <p>Préférences de durabilité https://www.amf-france.org/fr/espace-epargnants/actualites-mises-en-garde/vos-preferences-en-matiere-de-developpement-durable-ce-qui-</p>

			<p>change-pour-vos-placements#Que_sont_les_preferences_de_durabilit</p> <p>Les différents labels, palmarès 2023 https://www.toutsurmesfinances.com/placements/fonds-durables-ecoresponsables.html#Palmares_des_TOP_2023_des_meilleurs_fonds_eco-responsables_et_avis</p>
<p>9. Fonctionnement et organisation des marchés.</p>	<p><u>Exemples de notions abordées :</u> Lieux et modes d'exécution des ordres ; Marchés réglementés, les marchés de gré à gré, les systèmes multilatéraux de négociation (MTF) Notion de marché au comptant et à terme (dont le SRD) ; Typologie des ordres et traitement sur les marchés organisés ; Séance de Bourse à Paris et cotations (ouverture et clôture, continu et fixing) ; Obligations de transparence pré et post négociation.</p>	<p>Pôle 3 CE Activité 3 - Elaboration d'une solution d'épargne (<i>organisation du marché financier, cotation, ordres de bourse</i>).</p>	<p>Exemple carnet bourse https://www.abcbourse.com/apprendre/2_carnet_ordres.html</p> <p>Montrer sur site <i>Boursorama</i> (ou autres) : Exemple https://www.boursorama.com Pour visualiser les cours, les indices, la cotation en continu, l'évolution d'un carnet d'ordres en direct, les différents marchés d'Euronext etc.</p> <p><u>Tutoriel de l'AMF pour maîtriser les ordres de bourse :</u> https://www.amf-france.org/fr/un-nouveau-tutoriel-pour-maitriser-vos-ordres-de-bourse</p>
<p>10. Post-marché, et infrastructures de marché.</p>	<p><u>Exemples de notions abordées :</u> Chambres de compensation, règlement-livraison.</p> <p>Remarque : chapitre très « spécifique » allant plus loin que le référentiel du BTS Banque.</p>	<p>Pôle 3 CE Activité 3 - Elaboration d'une solution d'épargne (<i>Organisation du marché financier</i>).</p>	<p>Circuit d'un ordre de bourse, source : finance pour tous https://www.lafinancepourtous.com/de-cryptages/finance-perso/epargne-et-placement/circuit-dun-ordre-de-bourse-mode-demploi/</p>

<p>11. Emissions et opérations sur titres</p>	<p><u>Exemples de notions abordées :</u> Caractéristiques des marchés primaires ; Emetteur (informations obligatoires à donner aux investisseurs, AG) ; Financement participatif (crowdfunding,...) Offres publiques (OPA, OPE et OPR) ; Le paiement et les formes du dividende.</p> <p>Remarque : chapitre très « spécifique » allant plus loin que le programme du BTS</p>	<p>Pôle 3 CE Activité 3 - Elaboration d'une solution d'épargne (<i>organisation du marché financier</i>).</p> <p>Pôle 4 VOJES Activité 1 - Information des clients sur le système financier français, européen et international (<i>Financement de l'économie</i>).</p>	<p>Exemple de plateforme de crowdfunding https://bpifrance-creation.fr/encyclopedie/financements/financement-participatif/5-criteres-bien-choisir-sa-plateforme</p> <p>Les franchissements de seuil https://www.lafinancepourtous.com/de/cryptages/entreprise/bourse-et-actionnaires/franchissement-de-seuil/</p> <p>Vidéo sur les enjeux d'une OPA https://www.youtube.com/watch?v=ynKAmv4iPak + exemple OPA amicale ou agressive</p> <p>Présentation du palmarès des dividendes n-1</p>
<p>12 Bases comptables, financières et fiscales</p>	<p><u>Exemples de notions abordées :</u> Éléments sur les bilans d'entreprise et les comptes de résultats ; Notion de produits et de charges, de perte et de bénéfice ; Aperçu de la fiscalité des particuliers (revenu et capital), les notions de base (IRPP, PS, IFI) ;</p>	<p>Pôle 3 CE Activité 1 – Ouverture et suivi des comptes bancaires (<i>fiscalité du particulier</i>).</p> <p>Activité 3 - Elaboration d'une solution d'épargne (<i>Application des règles fiscales</i>).</p>	<p>Exemple de bilan et CR simplifié</p> <p>Exemple de fiche d'impôt sur le revenu</p>