**Compte rendu du séminaire BTS banque à Paris les 1 et 2 juillet 2014**

**Mot d’accueil** : par Nathalie Lemaire, direction des relations épargnants de l’AMF

* Objectifs de l’AMF :
* Protection de l’intérêt du client
* Transparence et rétablissement de la confiance des épargnants
* Définition d’une bonne vente : respect de deux aspects
* Découverte et compréhension du client
* Proposition commerciale approprié au besoin détecté

Nécessité de concilier l’intérêt du consommateur, du conseiller et de l’établissement bancaire

Recentrage du BTS sur la clientèle des particuliers

**Présentation générale du nouveau BTS** : par JC Billiet

* Raisons de la rénovation :

Création ancienne du BTS : 1999

Secteur en évolution rapide : avec évolution des lois bancaires

Crises diverses

Création des instances de régulation (AMF, ACPR)

Diplôme qui doit s’adapter en fonction des autres BTS : CCF, ateliers de professionnalisation, livret de compétences

* Choix opérés :
* Calendrier des travaux :
	+ Étude d’opportunité : automne 2012
	+ Passage en 16ème CPC : 24 janvier 2013
	+ Constitution du groupe de travail : printemps 2013
	+ Lancement des travaux : 19 mars 2013
	+ Présentation du BTS rénové à la CPC : 12 décembre 2013
	+ Passage du projet devant les instances : février 2014
	+ Mise en œuvre du nouveau diplôme : septembre 2014
* BTS conseiller de clientèle particuliers
	+ Disparition de l’option B marché des professionnels : peu mis en place dans les établissements, obtention après des années d’expérience en banque

Option B devient une licence professionnelle

* + Inversion du paradigme du conseiller :

Conseiller = fonction technique + fonction commerciale

Évolution du nouveau BTS vers davantage de commercial

* + Développement de la bancassurance mais le conseiller est insuffisamment formé dans le domaine de l’assurance et notamment pour le suivi des contrats (gestion des sinistres)

Ancien BTS : uniquement assurance vie

Nouveau BTS : assurance vie + assurance de biens et des dommages (= niveaux 2 et 3 de capacité professionnelle)

* + Prise en compte des différents canaux de distribution (internet, SMS, réseaux sociaux…)
* Architecture du nouveau BTS : simple et lisible = deux fonctions et deux domaines +2

Fonctions principales :

F1 = gestion de la relation client = unité 3

Repose sur :

Maitrise d’outils par le conseiller pour les différents canaux

Aisance dans la communication et transparence dans les informations

Respect de la déontologie

Gestion de la relation client

F2 = développement et suivi de l’activité commerciale = unité 4

Repose sur :

Connaissance des produits (avantages, limites, durée de vie, intérêt…)

Réglementation des produits par des textes

Maitrise des procédures

Prise de conscience du risque (encouru par le client, par la banque)

Domaines connexes :

D1 = culture générale, expression et communication y compris dans une langue étrangère = unité 1 + unité 2

Deux domaines facultatifs :

Certification professionnelle + 2ème langue vivante

* Grille horaire : Cf référentiel

En principe pas de partage des unités mais en cas de partage, maximum deux professeurs qui travaillent ensemble

Ateliers de professionnalisation : 4 heures dont une heure de co-animation avec un professeur de lettres

Heures pouvant être annualisées ou groupées par mois

Certification : 2 heures par semaine

* Règlement de l’examen :

Culture générale : inchangé

LV1 : évolution vers prise en compte du monde bancaire et appropriation du vocabulaire

E3 : CCF avec deux situations (une sur l’accueil, une sur le conseil à la clientèle)

Support : livret de compétences

E4 : deux sous épreuves = un oral + un écrit (étude de cas)

E5 : écrit de 4 heures

Certification

LV2

Donc disparition de l’épreuve 6 sur les ABA

* Guide d’équipement : cf fichier

Mettre en place une agence école qui doit répondre à deux attentes :

* Simulation de l’accueil client : création d’une agence physique (aménagement de l’espace, mobilier...)
* Simulation de nouveaux modes de relation avec le client : intégration des nouvelles technologies

Contenu :

Trois plateaux techniques :

* Communication professionnelle : organisation de jeux de rôle
* Plateforme de relations à distance : simulation de téléprospection avec enregistrement
* Travaux de simulation d’activités professionnelles :

Postes informatiques dédiés à la section

Logiciels d’application et de simulation professionnels avec :

 . logiciels bureautiques : traitement de texte, tableur

 . PGI : CEGID, EBP, open ERP (gratuit)

 . base de données clients :

 EBP est en train de développer une solution clef en main

 Si possession d’EBP pas de licence supplémentaire

 Sinon 890 € la licence la 1ère année puis 300 € par an

* Tablettes tactiles connectées
* Logiciels de jeux sérieux : trader…

Équipements devant permettre l’accès aux réseaux sociaux

Disposition : ensemble de salles contiguës ou un espace unique

**Présentation de l’unité 3** : Gestion de la relation client

* Utilisation d’un powerpoint mis en ligne sur le site collaboratif
* Contenu de U3 : découpage en 5 parties :
* Accueil du client
* Connaissance du client
* Information du client
* Conseil et formalisation de la vente
* Suivi de la relation
	+ - * Présentation du livret pédagogique, mis en ligne sur le site collaboratif

Description des objectifs, des savoirs associés et des exemples de mise en situation

* + - * Évaluation : 2 CCF coefficient de 5

CCF 1 : 1/3 de la note finale

 Choix par la commission d’une des fiches (1 à 7) de préférence fiche 1 ou 2

 Pas de préparation du candidat

 Durée : 15 mn (5mn d’exposé et 10 mn d’entretien)

CCF 2 : 2/3 de la note finale

 Choix par la commission d’une fiche, de préférence 3 à 7

 Modification par la commission des paramètres de la fiche

 Préparation de 15 mn

 Durée : 30 mn (25 mn entretien vente et 5 mn de questionnement)

Pour les établissements non habilités au CCF : épreuve ponctuelle d’une durée de 45 mn avec 15 mn de préparation

 Principes du CCF :

 .évaluation par sondage sur le lieu de formation

 .évaluation par les formateurs (enseignant et/ou tuteurs de l’étudiant)

 En cas d’absence d’un tuteur, remplacement par un autre enseignant (U4 ou U5)

 Évaluation pendant la formation à un moment donné

 Organisation du CCF :

 Information obligatoire du candidat

Convocation obligatoire par le chef d’établissement

 En cas d’absence justifiée, convocation du candidat pour repasser l’épreuve

 En cas d’absence non justifiée, impossibilité de délivrer le diplôme

 Confidentialité du CCF :

 Non révélation de la note au candidat, elle n’est qu’une proposition

 Organisation par l’IA-IPR d’une réunion d’harmonisation

**Présentation de l’unité 4** : Développement et suivi de l’activité commerciale

* + - * Présentation du livret pédagogique, mis en ligne sur le site collaboratif
			* Nouveauté par rapport aux techniques bancaires : introduction du droit dans la mise en œuvre des situations professionnelles
			* Evaluation : 2 sous épreuves

Écrit de 4 heures coefficient 4

 Objectif : mesurer l’aptitude du candidat à :

 .analyser une ou plusieurs situations professionnelles

 .rechercher des solutions adaptées aux clients

 .respecter les contraintes réglementaires

 Oral en ponctuel de 30mn coefficient de 2

 Choix d’une des fiches (de 8 à 10)

 10 mn d’exposé et 20 mn de questionnement (sur la fiche et les compétences en U4)

**Présentation de l’unité 5** : Environnement économique, juridique et organisationnel de l’activité bancaire

* Utilisation d’un powerpoint mis en ligne sur le site collaboratif
* Présentation du livret pédagogique, mis en ligne sur le site collaboratif
* Utilité de U5 : support des unités 3 et 4
* Evaluation : écrit de 4 heures coefficient 4

Sujet : dossier documentaire prenant appui sur une ou plusieurs situations professionnelles

Série de questions dont une pourra donner lieu à un développement sous forme rédigée

* Remarques : travailler les méthodes du développement structuré et du cas pratique

**Présentation du livret de compétences :**

* Document de travail devant être mis en ligne sur le site collaboratif
* Objectifs du livret :
* Formation : en trois étapes
	+ À l’entrée : positionnement de l’étudiant
	+ En cours de formation : acquisition des compétences et adaptation du parcours de formation
	+ En fin de formation : recherche d’emplois et poursuite d’études

Livret = guide pour l’étudiant, les professeurs et les tuteurs

* Certification : support de l’oral pour U3 et U4
	+ - * Contenu du livret : ensemble des compétences de U3 et une partie de U4, compétences rencontrées lors du stage ou lors de la formation
			* Modalités :
* Livret obligatoire pour tous les candidats
* Livret mis à disposition des membres des commissions d’évaluation de U3 et U4
* Prise en compte de la validation ou de la non validation des compétences lors de l’évaluation
	+ - * Composition :

10 fiches + 1 fiche complémentaire

10 fiches = 7 fiches en U3 + 3 fiches en U4

Fiches U3 : 1) accueil et connaissance du client : accueil physique

 2) accueil et connaissance du client : accueil à distance

 3) information, conseil au client, vente : banque au quotidien

 4) information, conseil au client, vente : crédit

 5) information, conseil au client, vente : placement

 6) information, conseil au client, vente : assurance

 7) suivi de la relation

Fiches U4 : 8) analyse d’un portefeuille de clients particuliers

 9) développement d’un portefeuille de clients particuliers

 10) gestion du risque au quotidien

Fiche complémentaire : fiche transversale de posture professionnelle

 À faire remplir plusieurs fois au cours de la formation

Rôle de l’étudiant : auto évaluation et complète les fiches

 Réalisation plusieurs fois de la même fiche pendant les 2 ans

 Pour l’examen, choix d’une des fiches réalisées par item

Rôle du professeur ou du tuteur : formuler une appréciation globale et signature

**Présentation des ateliers de professionnalisation :**

* + - * Durée : 1 heure de co-animation + 3 heures
			* Heure de co-animation :
* Par un professeur de lettres et un professeur chargé des enseignements professionnels
* Objectifs : permettre aux étudiants de
	+ Favoriser leur réflexion
	+ Développer leurs compétences de communication écrite et orale
	+ Faire le lien entre la culture générale et le domaine professionnel
* Modalités :

Au moins 1 heure par semaine avec possibilité d’aménagement (2 heures par quinzaine…)

Heure en classe entière co-animée

Prendre appui sur des textes littéraires ou non

Possibilité d’exposés, de débats, de présentation écrite, de jeux de rôle, de recherche, de visites…

* Contenu : travail sur des problématiques liées au métier de conseiller et réparties en thèmes

Proposition de thèmes : les relations interpersonnelles

 Éthique et déontologie

 Qu’est-ce qu’un conseiller ? notions et repères

 Richesse et pauvreté

 Travailler pour qui ? pour quoi ?...

* Trois autres heures :
* Possibilité de regroupement sur l’année
* Ce n’est pas un cours, ni un module de suivi de stage, ni une heure complémentaire de cours dans les 3 unités
* Diversité du contenu : appels de courtoisie, visites de plateforme, connaissance du logiciel bancaire, visites d’agences, client mystère, intervention de professionnels, jeux sérieux, développer la base de données…

**Certification professionnelle AMF :**

* + - * Progression du taux de réussite en 2014
			* Maintien de l’épreuve en facultatif et pas de modification pour le moment du contenu et des clés d’évaluation
			* Insister sur son importance auprès des étudiants puisque son obtention est ensuite valable quelle que soit l’enseigne bancaire
			* Nécessité de préparer les étudiants tout au long de la formation

**Remarques :**

* + - * Réalisation d’un livret réglementaire qui sera mis en ligne sur le site collaboratif pour aider les professeurs à identifier les textes réglementaires en lien avec le contenu des unités 3, 4 et 5
			* Plateforme collaborative :
	+ Adresse pour demander l’accès : plateformebanque@gmail.com
	+ Adresse pour la retrouver : espace collaboratif orion
	+ Navigateurs nécessaires : google chrome, mozilla
		- * Évolution du site « la finance pour tous » en fonction du nouveau BTS
			* Envoi à chaque établissement au cours du mois de septembre d’un document d’accompagnement de la réforme
			* Circulaire examen : comprendra les documents pour la session 2015 et ceux pour la session 2016
			* Mise en place de dispositions transitoires pour les candidats échouant en 2015
			* Prochain séminaire : en principe en janvier 2015 à Poitiers avec ateliers de travail sur les différentes unités