

SEMINAIRE BTS BANQUE

VENDREDI 3 MAI 2024 9H - 17H

LYCÉE ARAGO 4 PLACE DE LA NATION 75012 PARIS



Présentation générale : l'esprit de la réforme

Animateur : Karine Blanc

LYCÉE ARAGO 4 PLACE DE LA NATION 75012 PARIS



BTS BANQUE

➡ Mise en œuvre : rentrée scolaire 2024

➡ première session en **2026**

Objectifs :

➡ écriture en blocs de compétences

➡ adaptation à l'évolution du secteur et des métiers.



Les attentes des institutions et de la profession

- La diversification des activités bancaires ou financières et l'émergence de nouveaux acteurs.
 - Le renforcement du cadre réglementaire et de la déontologie.
 - La dimension omnicanale de la relation client.
 - La recherche de compétences commerciales.
 - La recherche de compétences transversales.
 - La place croissante du numérique dans les activités de travail
 - La sensibilisation à la RSE et au développement durable.
- 

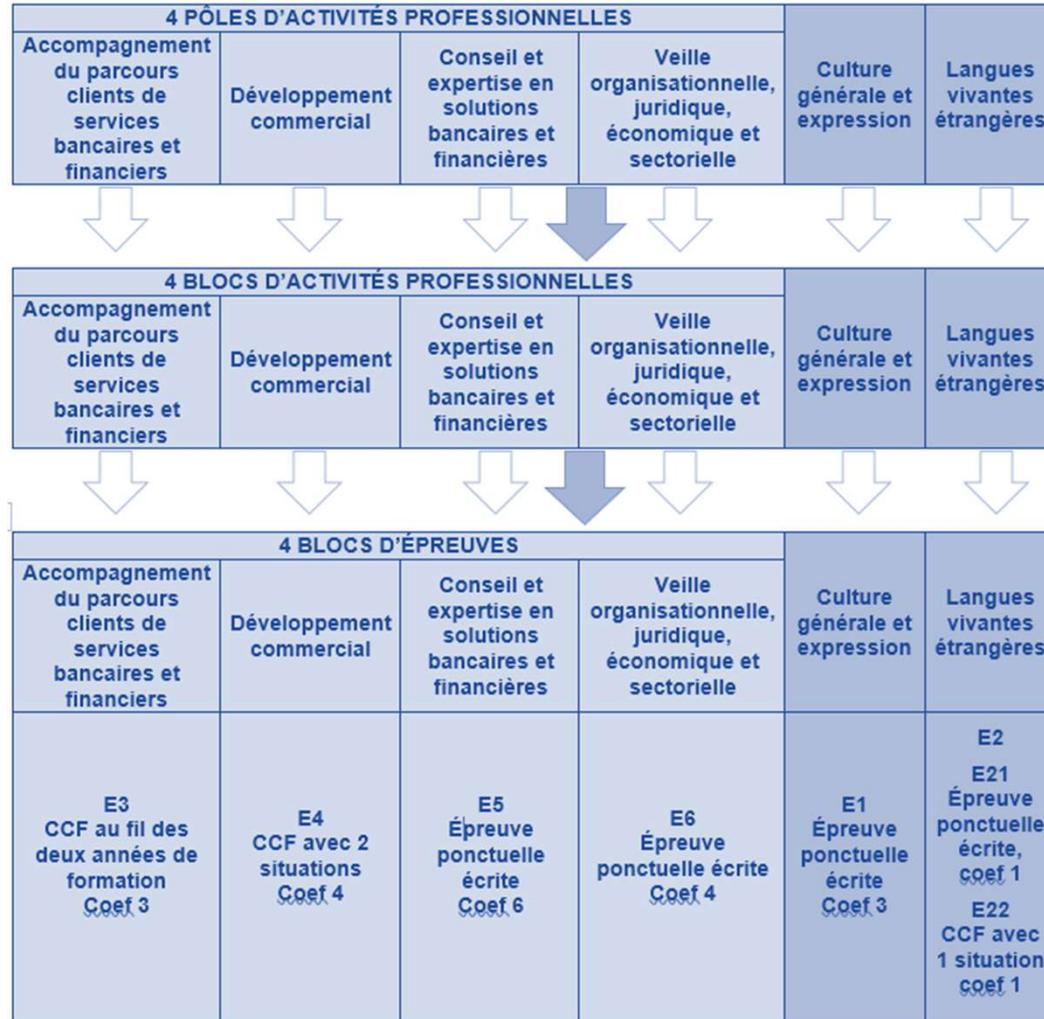
Des thématiques « fil rouge » dans la formation :



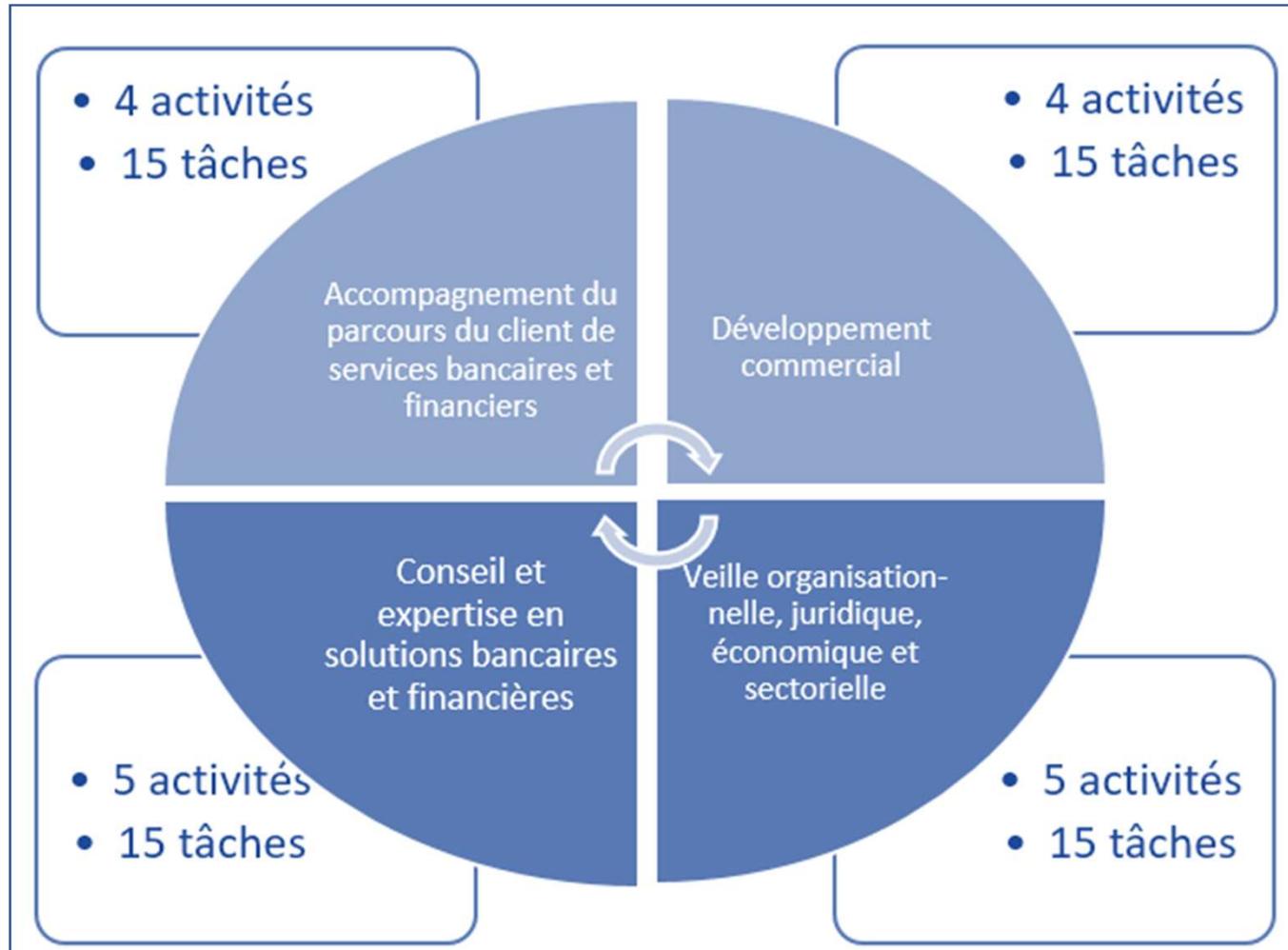
Structure du référentiel de compétences en blocs

3 Blocs de compétences optionnels

Communication en LVE2
Certification professionnelle
Engagement étudiant



Les 4 blocs de compétences professionnelles



Structure du référentiel en blocs de compétences

Une compétence



savoirs



Activités

ANNEXE III - RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Brevet de technicien supérieur « Banque »			
BLOC DE COMPÉTENCES 1 – ACCOMPAGNEMENT DU PARCOURS DU CLIENT DE SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS			
Activités et tâches	Compétences (être capable de)	Indicateurs d'évaluation des compétences	Savoirs associés
<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>A1.1 T4 Gestion des agendas et consultation des fichiers des superviseurs.</p>	<p>Accueillir la clientèle.</p> <p>Gérer les flux de clients et les priorités.</p> <p>Pratiquer l'écoute active.</p> <p>Gérer les incivilités et les conflits.</p> <p>Actualiser les informations clients.</p> <p>Planifier un rendez-vous.</p>	<p>Application du protocole d'accueil adapté au canal de communication et à la situation du client.</p> <p>Utilisation d'un registre de langage conforme aux usages de la profession.</p> <p>Adoption d'une posture adaptée à la clientèle bancaire.</p> <p>Respect du secret bancaire.</p> <p>Maîtrise des applications métier et outils numériques professionnels.</p> <p>Fiabilité des Informations clients.</p> <p>Prise de RDV qualifiés.</p>	<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 professionnels.</p>

BLOC 1

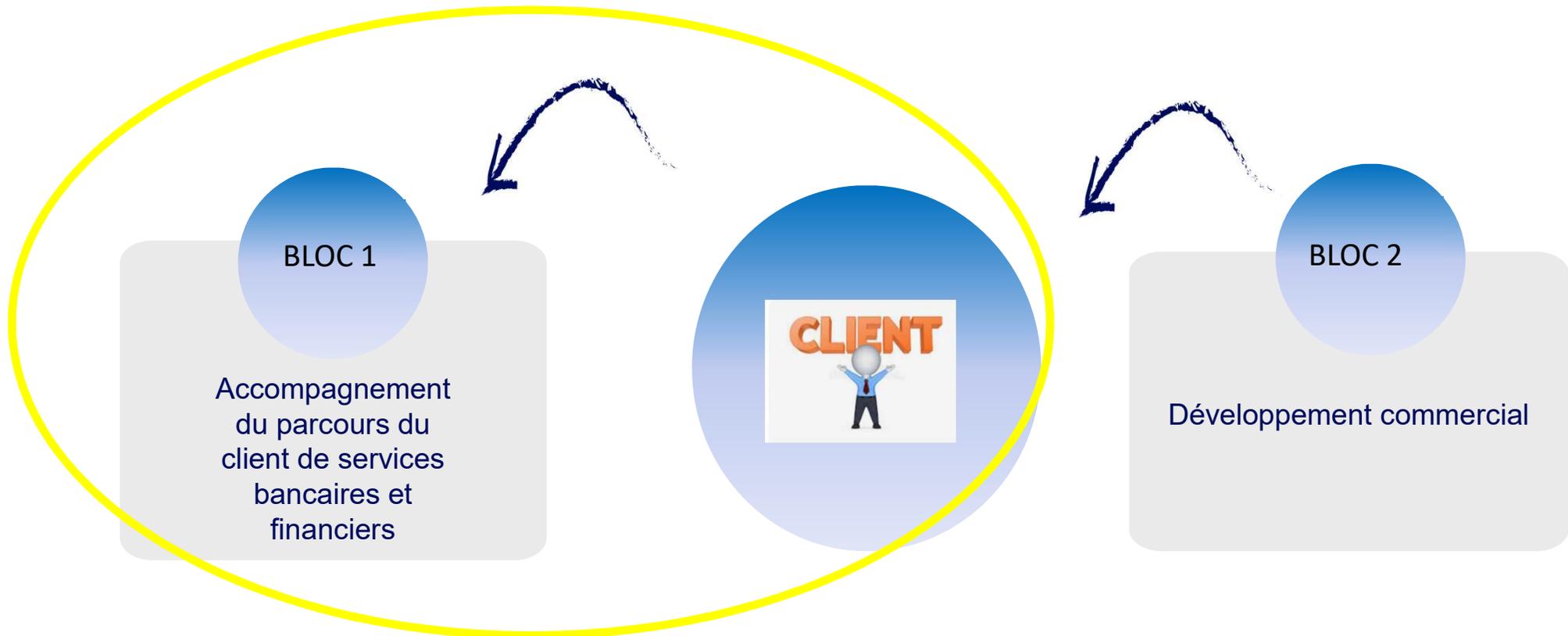
Accompagnement du parcours client

Animateurs : Sibylle de La Faire et Eric van Eyck

LYCÉE ARAGO 4 PLACE DE LA NATION 75012 PARIS



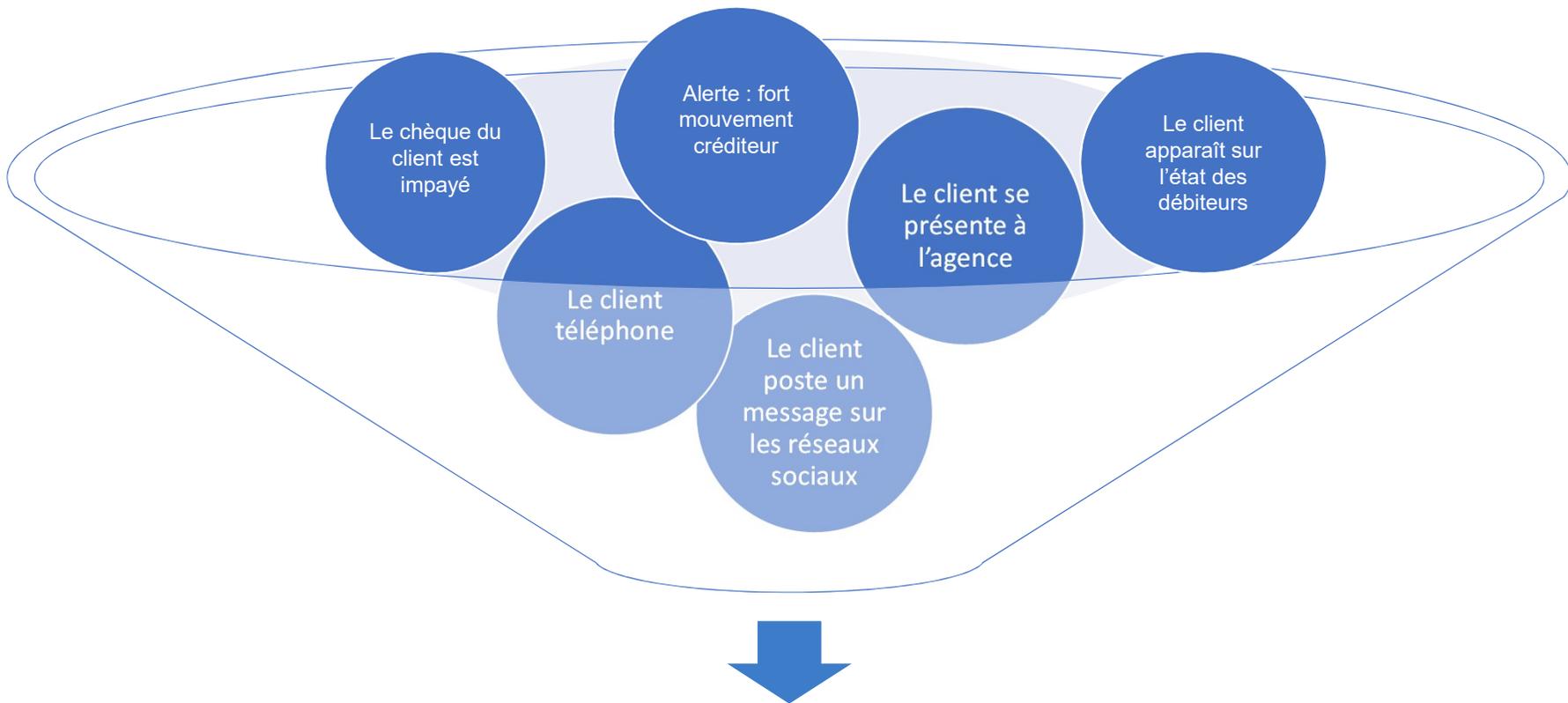
DIFFERENCIER LES BLOCS 1 ET 2



Bloc 1 Réactivité : ensemble de compétences pour répondre à un évènement client dans un environnement omnicanal

Bloc 2 Pro activité : ensemble de compétences pour créer et développer l'activité commerciale.

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



Le conseiller réagit à ces différents évènements : clients, équipe, S.I



BLOC 1 – QUATRE ACTIVITES PROPOSEES PAR LE REFERENTIEL

L'acquisition des **compétences** se fait à travers **quatre activités** et **15 tâches** auxquelles sont rattachés les **savoirs** indispensables à la maîtrise des compétences visées :

A1. Accompagnement du parcours client

A2. Orientation du client vers le bon interlocuteur interne ou externe

A3. Traitement des alertes au quotidien

A4. Accompagnement des usages numériques

ANNEXE III - RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Brevet de technicien supérieur « Banque »			
BLOC DE COMPÉTENCES 1 – ACCOMPAGNEMENT DU PARCOURS DU CLIENT DE 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 omnicanale. 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.

BLOC 1 – ZOOM SUR LES PRINCIPAUX INDICATEURS D’EVALUATION DES **COMPETENCES**

- application du **protocole d’accueil** adapté au canal de communication et à la situation du client
- utilisation d’un **registre de langage** et d’une **posture** adaptés à la clientèle bancaire
- respect du **secret bancaire**
- maîtrise des **applications métier et outils numériques** professionnels (**RDV qualifiés** et gestion des **relances**)

- réalisation des **opérations courantes**
- argumentation d’un **refus d’opération**, notamment en lien avec la **gestion des risques**
- gestion des **dysfonctionnements** dans la relation avec le client
- accroches relatives aux **offres complémentaires**

- application des mesures de **suivi des situations à risque** : fraude, lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

- prise en compte des **clients fragiles, vulnérables** ou en situation d’illectronisme
- application du **protocole de sécurité numérique** de l’établissement

BLOC 1 – PLACER LES ETUDIANTS AU CŒUR DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES

- Environnement omnicanal :
 - ↳ situations en présentiel ou en distanciel (veiller à l'équilibre)
 - ↳ communication en face à face ou à distance, orale ou écrite

- Multiplication des situations professionnelles
 - ↳ vécues en stage
 - ↳ ou simulées en classe dans le cadre des cours du bloc 1, des ateliers ou même d'un autre cours (complémentarité des équipes)

- Suivi du parcours de professionnalisation de l'étudiant menant à la constitution d'un dossier professionnel personnel
 - ↳ outil de suivi
 - ↳ coordination de l'équipe pédagogique

BLOC 1 – ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

- horaire hebdomadaire : 4h
2h en classe entière + 2h en classe dédoublée quand l'effectif le justifie

- Epreuve E3 Coefficient 3

- Evaluation à partir du **dossier professionnel** élaboré par le candidat au cours de sa formation
 - Contrôle en Cours de Formation tout au long des deux années de formation
ou
 - Epreuve orale ponctuelle de 30mn

BLOC 1 – ENSEIGNEMENT ET EVALUATION

- horaire hebdomadaire : 4h
2h en classe entière + 2h en classe dédoublée quand l'effectif le justifie

- Epreuve E3 Coefficient 3

- Evaluation à partir du **dossier professionnel** élaboré par le candidat au cours de sa formation
 - Contrôle en Cours de Formation tout au long des deux années de formation
 - ou
 - Epreuve orale ponctuelle de 30mn



Vous en saurez plus cet après-midi...

BLOC 2

Développement commercial

Animateurs : Karine Blanc – Françoise Milanini

LYCÉE ARAGO 4 PLACE DE LA NATION 75012 PARIS



Pourquoi 2 blocs de compétences ?



Bloc 1 Réactivité : ensemble de compétences pour répondre aux demandes clients, peu importe l'origine.

Bloc 2 Pro activité : ensemble de compétences pour créer, développer l'activité commerciale.

BLOC 2 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Acquisition des compétences :

- en **entreprise**
- par des jeux de rôle en **centre de formation** dans un univers omnicanal et avec de l'agilité
- décroissement entre les différents canaux
- en liaison avec le bloc 3



BLOC 2 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

DANS UN ENVIRONNEMENT
OMNISCANAL

Analyse

- Tableaux de bord commerciaux
- PAC de la banque

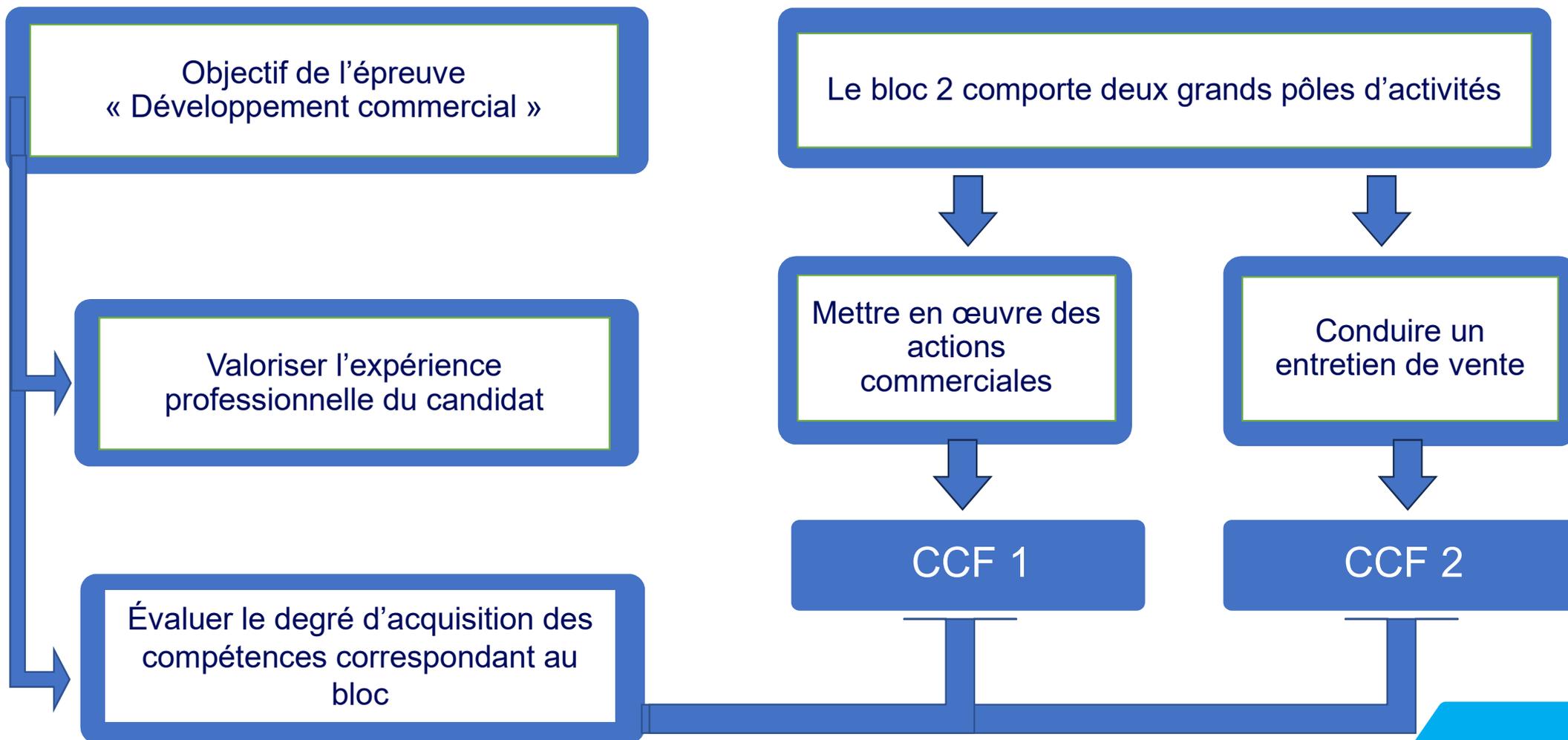
actions
commerciales

- Création d'actions
- Déclinaison d'actions au niveau local
- Participation à des actions
- Traitement des opportunités commerciales

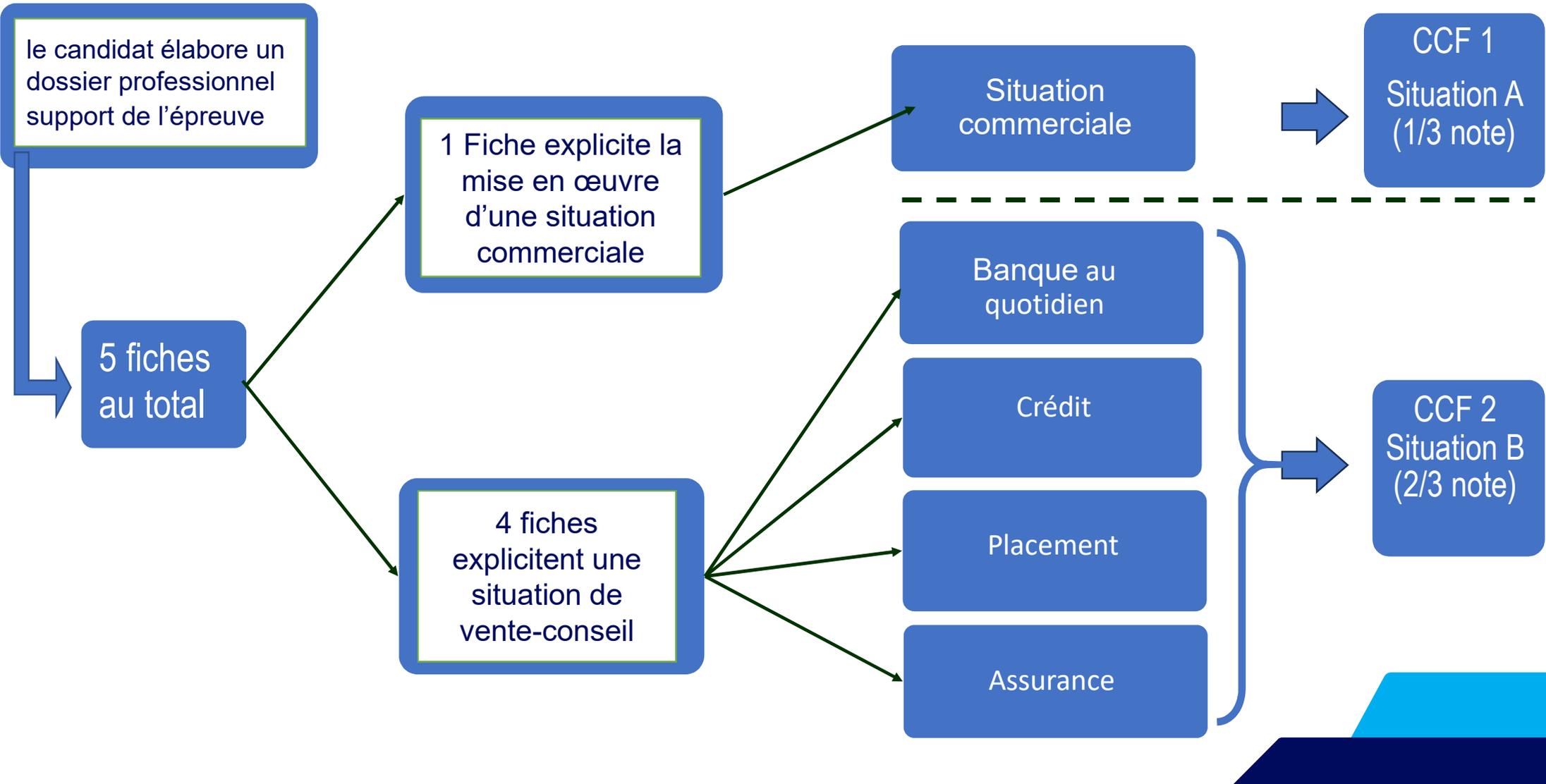
Entretiens de
vente conseil

- Préparation de l'entretien
- Réalisation de l'entretien
- Suivi de l'entretien

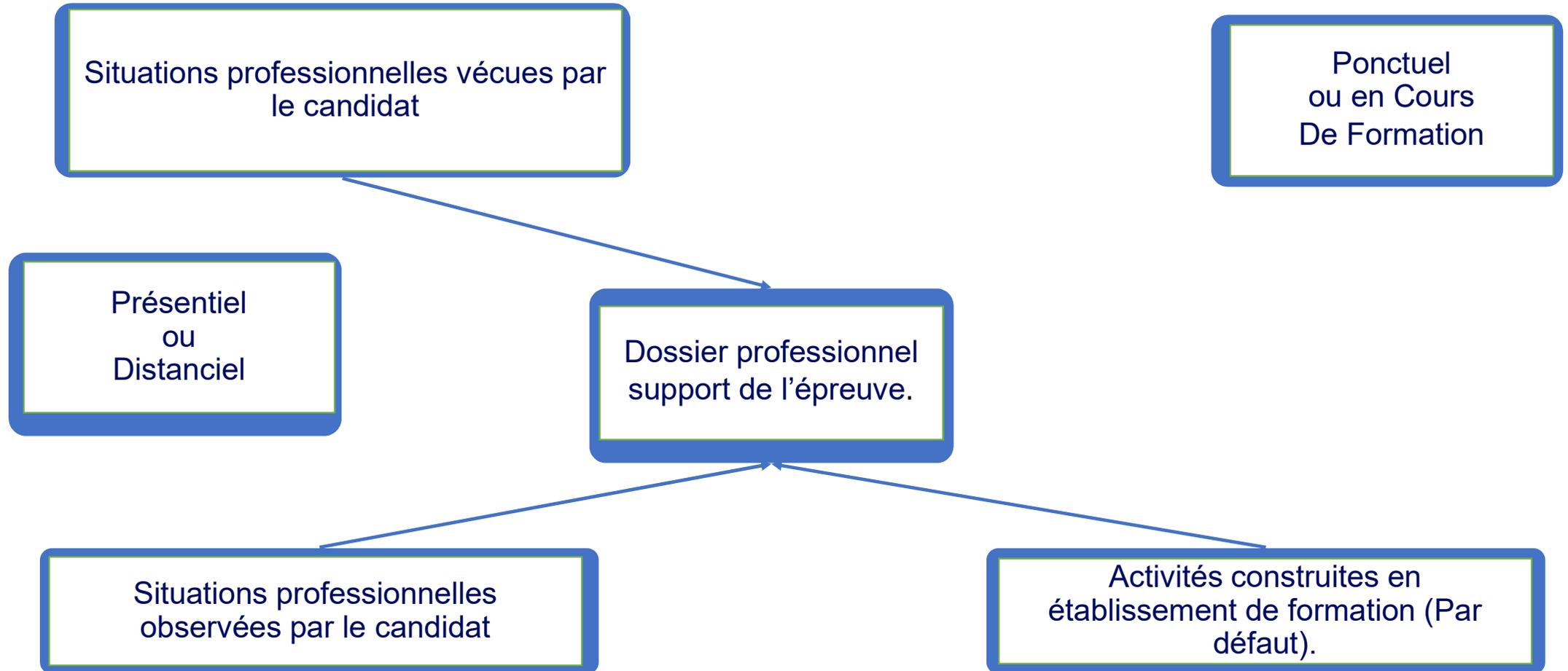
BLOC DE COMPETENCES 2 : définition de l'épreuve dans le référentiel



Modalités de l'épreuve



Durant sa formation



Modalités d'évaluation en Contrôle en Cours de Formation CCF

Situation A : porte sur l'évaluation des compétences relatives à la mise en œuvre d'une action commerciale

Deuxième Partie
10 m max.

la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant de l'activité du bloc

Le candidat peut produire un support numérique de présentation, sous sa responsabilité en termes d'organisation matérielle et d'accès à ses ressources, et tous les documents complémentaires qu'il juge pertinents pour illustrer sa présentation

Justification des choix opérationnels

Modalités d'évaluation en Contrôle en Cours de Formation CCF

Situation B : porte sur l'évaluation des compétences mobilisées dans le cadre de la vente-conseil

L'épreuve se déroule en 2 parties

Première Partie
25 minutes maximum

le candidat et l'un des membres de la commission procèdent à la simulation de la nouvelle situation de négociation

Deuxième Partie
5 minutes maximum

la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant de la vente-conseil du bloc 2

BLOC 3

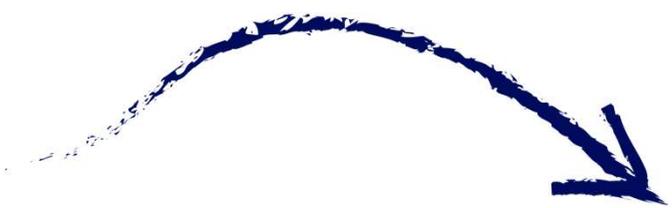
CONSEIL ET EXPERTISE EN SOLUTIONS BANCAIRES ET FINANCIERES

Animateurs : Françoise Lebecq - Sabine Tourteaux

LYCÉE ARAGO 4 PLACE DE LA NATION 75012 PARIS



VOLUME HORAIRE



5 HEURES +
3 HEURES TD /AN

4 HEURES
+ 3 HEURES DE TD / AN



EPREUVE ECRITE COEFFICIENT 6



A ce jour dsac : 2 épreuves : écrit coef 4 + oral 2



Disparition de l'épreuve orale « analyse de situation commerciale »



Fiche 9 “ développement d'un portefeuille-action commerciale”
Compétences évaluées dans le Bloc 2 CCF A
activité “mise en oeuvre d'actions commerciales”

Bloc 3 du référentiel → 5 grandes activités

- 1. Ouverture et suivi des comptes bancaires
- 2. Mise à disposition et suivi des moyens de paiement
 - ↳ Moyen de paiement dématérialisé
- 3.Élaboration d'une solution d'épargne
 - ↳ Sensibiliser les étudiants aux placements de type crypto-actifs, or, pierre papier, etc
 - ↳ Présenter les enjeux de l'offre de produits d'épargne durable et solidaire
- 4.Élaboration d'une solution d'assurance
- 5.Élaboration d'une solution de financement
 - ↳ Identifier les partenaires (agents immobiliers, courtiers, etc)

➔ Le guide d'accompagnement pédagogique précise que :

- le diagnostic de la situation personnelle du client est un préalable à toute solution proposée
- la fiscalité est au service de la solution, que les calculs réalisés permettront d'apporter un conseil pertinent au client.

ENSEIGNEMENT ET ÉVALUATION PAR COMPÉTENCES



**Les compétences seront évaluées et non les savoirs
(en attente du sujet 0)**



**Faire travailler les étudiants sur des cas pratiques
inspirés du réel pour acquérir les compétences du bloc 3**



**L'omnicanalité, la déontologie et la réglementation doivent
irriguer ces cas pratiques**





ACADÉMIE
DE PARIS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Questions / Réponses



f.lebecq@orange.fr



sabine.tourteaux@free.fr



BLOC 4

Veille organisationnelle, juridique,
économique et sectorielle

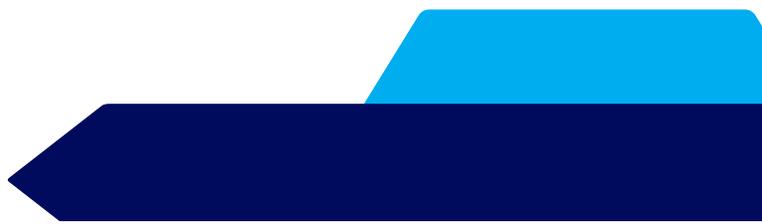
VOJES

Animateurs : Elodie Barbet – Bérangère Collomb

LYCÉE ARAGO 4 PLACE DE LA NATION 75012 PARIS

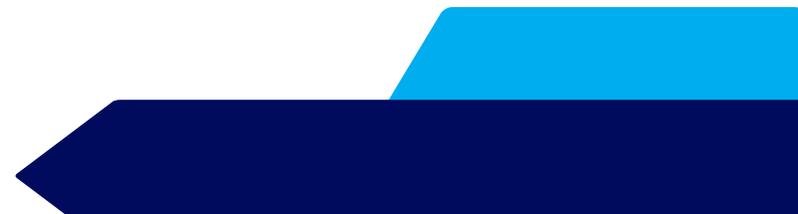


Généralités

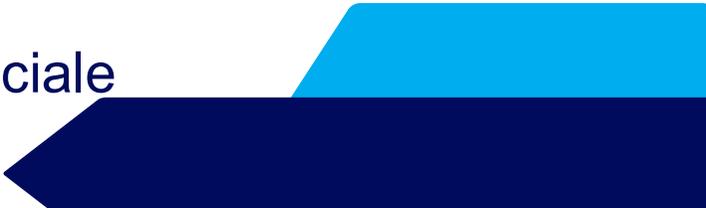
- Un bloc dont la nature professionnelle est affirmée
 - Un bloc dont le positionnement pédagogique est mis en avant
 - Un bloc dont l'approche par activités et compétences est à souligner
 - Un bloc qui s'enseigne et s'évalue par des activités professionnelles
 - Un bloc dont le programme notionnel a été revu (droit du travail, management...)
- 

Nouveau programme VOJES

- Structuré autour d'activités professionnelles et de tâches
- Actualisé par rapport au contenu des savoirs associés au développement des compétences
- Adapté à la nouvelle réalité quotidienne du conseiller clientèle et à son exercice professionnel



Découpage en 5 activités

- Activité 1 - Information des clients sur le système financier français, européen et international
 - Activité 2 - Suivi de l'évolution du marché bancaire, de l'assurance et de la finance
 - Activité 3 - Intégration d'un collectif de travail
 - Activité 4 – Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier
 - Activité 5 – Réalisation d'une veille économique et sociale
- 

Le référentiel

Le GAP

Activités et tâches	Compétences (être capable de)	Indicateurs d'évaluation des compétences	Savoirs associés	Notions (éléments de précision)
<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>Caractériser les structures juridiques des organisations.</p> <p>Travailler en équipe dans l'établissement et se positionner au sein d'un écosystème d'acteurs.</p>	<p>Distinction des différents statuts juridiques.</p> <p>Identification de la place des acteurs de l'établissement dans le processus de décision.</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>L'entreprise individuelle et les structures sociétaires (SA, SAS, EURL/SARL, SCP et SCI) Les formes juridiques de l'économie sociale et solidaire (coopératives, mutuelles) Les partenaires : fournisseurs de services bancaires et non bancaires (fintech, courtiers, agents immobiliers, notaires)</p>

Conseils pédagogiques intégrés dans le GAP

Activité 3
- Intégration d'un collectif de travail

A4.3 T1
 Collaboration au sein d'un écosystème d'acteurs et contribution aux résultats collectifs de l'établissement.

A4.3 T2 Analyse des différents styles de management et de gouvernance.

A4.3 T3 Application des choix de

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.

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.

Ressources possibles :

<https://www.lafinancepourtous.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 Aventure Entrepreneur*

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.

La structure de travail

Identification des acteurs
 - Statuts juridiques des personnes morales et physiques.

- Acteurs de l'écosystème bancaire.

Processus de décision dans l'établissement

- Styles de management et de Gouvernance.
 - Indicateurs de rentabilité.

L'entreprise individuelle et les structures sociétaires (SA, SAS, EURL/SARL, SCP, SCI) – Les formes juridiques de l'économie sociale et solidaire (coopératives, mutuelles).

Les partenaires : fournisseurs de services bancaires et non bancaires (fintech, courtiers, agents immobiliers, notaires).

La gouvernance actionnariale et partenariale.
 Typologie des styles de management (directif, persuasif, participatif et déléгатif), et leur évolution liée à l'utilisation du numérique.
 Les principaux indicateurs de performance et de rentabilité de l'agence : PNB, indicateurs non financier (turnover, indicateur de recommandation client, ta

Tableau de comparaison ancien/nouveau référentiel

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)

Un positionnement pédagogique différent

- Etudiants positionnés dans une perspective opérationnelle pour mobiliser les notions travaillées.
- Approche par compétence réaffirmée mais différente: beaucoup de « caractériser, identifier, repérer... » dans l'ancien référentiel vs. « analyser, appliquer, prendre en compte... ».
- Des activités, tâches explicites et des résultats attendus dans le nouveau référentiel.

Modalités d'organisation et d'évaluation

- **Volume horaire inchangé: 6 heures**

(3 h en classe entière + 3 h en classe dédoublée)

- **Evaluation:**

Coefficient: 4

- **Epreuve ponctuelle écrite de 4h**



Informations à venir

- Webinaire prévu le **14 novembre 2024** de 16h à 17h30
- Sujet zéro en cours d'élaboration



Liens utiles sur le site du CRCF

- GAP bloc 4

<https://www.crcf-edu.fr/wp-content/uploads/Bloc-4-GAP-4-03-24.pdf>

- Documents et capture vidéo du séminaire national

<https://www.crcf-edu.fr/seminaires-nationaux-en-bts-banque/>





ACADÉMIE
DE PARIS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Questions / Réponses



barbetelodie@yahoo.fr



berengere_collomb@yahoo.fr





ACADÉMIE
DE PARIS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Focus organisation des stages



karinexblanc@free.fr



LES STAGES

- Durée : entre 14 et 16 semaines
- Durée en 1^{ère} année : au moins 6 semaines dont 4 consécutives minimum placées en fin de second semestre
- Préconisation : au moins 2 semaines avant la fin du premier semestre de 1^{ère} année
- Répartition : exemples de répartition

	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 STAGES

- Lieux possibles : un ou plusieurs lieux de stage :
 - 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.
- Docs figurant dans le GAP : un exemple de guide du tuteur et un exemple de fiche d'attitudes professionnelles qui a été modifiée

Exemple de guide du tuteur

- Exemple de guide de stage pour le tuteur sur le site du CRCF
- [Exemple-de-guide-de-stage-pour-le-tuteur.docx](#)

Fiche de suivi de stage

- Exemple de fiche de suivi de stage sur le site du CRCF
- [Exemple-de-fiche-de-suivi-de-stage.docx](#)

LES ATELIERS DE PROFESSIONNALISATION

- développer les compétences et la posture professionnelle des étudiants
- grande liberté pédagogique
- les compétences écrites, orales, relationnelles et la mise en œuvre d'une technique maîtrisée sont le socle des activités
- animation en groupe – organisation en parallèle entre les deux groupes
- les placer sur une demi-journée et laisser une demi-journée libre pour les recherches de stage, les interventions
- pas une journée pour que les étudiants soient en agence bancaire



Ressources : le guide d'accompagnement pédagogique

Un guide en quatre parties :

1. Présentation générale du référentiel
2. L'acquisition de la professionnalité
3. Compléments pédagogiques et didactiques
4. L'organisation de la formation

GAP : exemple pour l'accompagnement pédagogique et didactique

[GAP-Bloc-de-competences-2.pdf \(crcf-edu.fr\)](https://crcf-edu.fr/GAP-Bloc-de-competences-2.pdf)

Des équipements utiles

- Agence école (borne d'accueil, salon d'attente, bureaux)
- Ordinateurs équipés de casques, micros et webcams
- Tablette(s)
- Outils informatiques :
 - [Base de données client](#)
 - Logiciel de visio
 - Agenda partagé, messagerie et chat (ENT)
 - Jeux sérieux : ex. : [LCT Banque de Job-immersion](#)

Organisation des enseignements : recommandations

- Un enseignant en charge de plusieurs enseignements professionnels
 - Un enseignant en charge d'au moins un enseignement et d'un groupe d'ateliers de professionnalisation
 - Possibilité : un enseignant intervenant sur le bloc 2 et sur le bloc 3
 - Un enseignant participe de préférence à la préparation à une évaluation écrite et une évaluation orale
 - Rappel : la participation aux corrections et aux interrogations relatives aux épreuves des disciplines professionnelles est indépendante de la répartition des services et des enseignements dispensés.
- 



ACADÉMIE
DE PARIS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Merci pour votre attention



