



ACADÉMIE DE MONTPELLIER

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Division des Examens et Concours

Pôle Expertise et Support
Bureau des Examens post-baccalauréat DEC2

Affaire suivie par :
Anna GUERASSIMOVA
Tél : 04 67 91 48 37
Mél : Anna.Guerassimova@ac-montpellier.fr

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

Montpellier, le **03 FEV. 2022**

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

à

Mesdames et messieurs les recteurs d'académie
Monsieur le directeur du SIEC
Monsieur le directeur du CNED
Mesdames et messieurs les responsables de division des
examens et concours

Circulaire : DEC

Objet: BTS BANQUE - Conseiller de clientèle (particuliers)

Circulaire nationale d'organisation – Session 2022

Références:

- ▶ **Code de l'éducation, partie réglementaire, livre VI, Titre IV, chapitre III, section 1** relatives au brevet de technicien supérieur créé par décret n° 2013-756 du 19 août 2013
- ▶ **Décret n°2020-398 du 3 avril 2020** subordonnant la délivrance du diplôme à la passation d'une certification en langue en anglaise
- ▶ **Décret du 23 septembre 2020** relatif à l'instauration d'une unité facultative permettant la reconnaissance des compétences, connaissances et aptitudes acquises par un candidat du BTS an application de l'article L611-9 du code de l'éducation
- ▶ **Décret n° 2021-786 du 19 juin 2021** modifiant le décret n° 2021-417 du 9 avril 2021 adaptant les modalités de délivrance du brevet de technicien supérieur en raison de l'épidémie de covid-19 au titre de l'année scolaire 2020-2021
- ▶ **Articles D643-19 à 21** relatifs à la mise en œuvre du contrôle en cours de formation au brevet de technicien supérieur
- ▶ **Articles D643-10 à 12** relatifs au positionnement en vue de la préparation du brevet de technicien supérieur
- ▶ **Articles D643-17 à 18** fixant les conditions de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur
- ▶ **Arrêté du 26 février 2014** portant définition et fixant les conditions de délivrance du BTS Banque, conseiller de clientèle (particuliers)
- ▶ **Arrêté du 23 septembre 2020** portant définition de l'unité facultative « engagement étudiant » du BTS

► **Arrêté du 3 novembre 2021** modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités du brevet de technicien supérieur

L'académie de Montpellier étant chargée de piloter l'organisation du Brevet de technicien supérieur **BANQUE- Conseiller de clientèle (particuliers) session 2022**, j'ai l'honneur de vous en communiquer les modalités.

PARTIE I – RÈGLES COMMUNES D'ORGANISATION

1. REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES

La liste des regroupements interacadémiques figure en annexe I.

2. CALENDRIER DES ÉPREUVES

Les épreuves écrites et orales ainsi que les épreuves facultatives de certification professionnelle et de langue vivante 2 se dérouleront conformément au calendrier joint en annexe II.

3. TABLEAU DE CORRESPONDANCE ENTRE LES UNITES DU BTS BANQUE ET DU BTS BANQUE – CONSEILLER DE CLIENTELE (PARTICULIERS)

Pour les candidats ayant échoué à une session antérieure du BTS précité et conservant tout ou partie du diplôme, l'annexe III rappelle les correspondances entre les épreuves figurant dans l'annexe 6 du règlement d'examen du référentiel du diplôme et l'arrêté du 18 juillet 2001.

4. CONTRÔLE DE CONFORMITÉ

Contrôle de la conformité :

Conformément aux termes de l'arrêté du 22 juillet 2008 paru au BO n° 32 du 28 août 2008 :

« Le dossier support de l'épreuve est transmis selon une procédure mise en place par chaque académie et à une date fixée dans la circulaire d'organisation de l'examen. Le contrôle de conformité du dossier est effectué selon des modalités définies par les autorités académiques avant l'interrogation. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention « non valide » à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, le jury a un doute sur la conformité du dossier, il interroge néanmoins le candidat. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention « non valide » est portée à l'épreuve.

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

- Absence de dépôt du dossier ;
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice ;
- Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- Documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet. »

Conformément au décret n° 2021-786 du 19 juin 2021, pour cette session 2022, la durée minimale globale des stages est de 4 semaines.

Le dossier support se compose du livret de compétences ainsi que des attestations d'employeurs et/ou certificats de travail et/ou attestations de stages. Ils seront déposés en deux exemplaires dans les centres d'interrogations.

Le contrôle de conformité du dossier porte sur les documents réglementaires constitutifs du dossier et sur leur authentification. S'il ne s'étend pas au contenu du dossier proprement dit, le livret de compétences, support des épreuves E3 et E42, doit contenir, conformément au référentiel, les 10 fiches exigées pour l'interrogation du candidat (cf. annexe VI).

Une fiche de contrôle est fournie en annexe VII.

Si le dossier ne respecte pas certaines contraintes définies dans l'arrêté portant création du diplôme et ses annexes (volume, nombre minimum et/ou maximum de travaux, règles de présentation,), le candidat doit être interrogé dans les conditions normales de l'épreuve.

5. PAPETERIE D'EXAMEN - LIVRETS SCOLAIRES - MATÉRIEL AUTORISÉ

Les copies "modèle EN." seront obligatoirement utilisées par tous les candidats et pour toutes les épreuves, sauf pour les épreuves faisant l'objet d'une correction dématérialisée (utilisation impérative du modèle de copie Cyclades Santorin en vigueur) ainsi que pour l'épreuve de certification professionnelle qui nécessite l'utilisation d'une grille réponse. Pour cette épreuve, les candidats devront **utiliser un stylo bille indélébile noir**.

Les livrets scolaires utilisés seront conformes au modèle joint (annexe IV). Ils devront être dûment renseignés (recto et verso).

6. ABSENCE D'UN CANDIDAT

En cas d'absence non justifiée à une épreuve ou à une sous-épreuve **OBLIGATOIRE**, le candidat ne peut se voir délivrer le diplôme. La mention "**absent**" figurera sur le bordereau de notation en face du nom du candidat.

Pour les épreuves **FACULTATIVES**, l'absence du candidat n'est pas éliminatoire.

7. JURY DE DÉLIBÉRATION

Mesdames et messieurs les recteurs des académies pilotes fixeront la date de délibération du jury.

8. ORGANISATION GÉNÉRALE

Conformément aux prescriptions ministérielles, les académies pilotes devront assurer la gestion complète des académies qui leur sont rattachées.

La présente circulaire sera intégralement diffusée aux centres de formation ainsi qu'aux candidats individuels.

Je vous rappelle qu'il convient de :

- **ne pas interrompre une épreuve** en cours de composition sauf en cas de force majeure (de type incendie...) ;
- **ne pas intervenir en cours d'épreuve** (sauf pour fournir une éventuelle page manquante, sur instruction du responsable).

PARTIE II – ÉPREUVES OBLIGATOIRES

1. Épreuve E1 : Culture générale et expression – Écrit : 4 heures – coefficient 3

Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à l'ensemble des BTS ayant cet intitulé d'épreuve (Arrêté du 16 novembre 2006 – JO du 29 novembre 2006 - BO n° 47 du 21 décembre 2006).

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

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

► Écrit, durée 2 h, coefficient 1

Les corrections des sous-épreuves - partie écrite - seront précédées d'une réunion de concertation et suivies d'une réunion d'harmonisation finale.

Très important : l'usage d'un dictionnaire **BILINGUE** est autorisé dans le cadre des évaluations écrites (pas de dictionnaires numériques).

► **Oral, durée 20 minutes, précédées de 20 minutes de préparation, coefficient 1**

Il est indispensable que dans chaque académie, une réunion de concertation, organisée assez longtemps avant l'examen, permette la conception de documents appropriés respectant la définition des épreuves. L'entretien prend appui sur des documents professionnels. Il est nécessaire qu'un équilibre entre des supports écrits accompagnés ou non de documents iconographiques, oraux et vidéo soit proposé aux candidats.

3. Épreuve E3 : Gestion de la relation client

Présomption de fraude

Tout candidat dont le dossier (caractéristiques et contenu) ou la présentation orale conduisent la commission d'interrogation à suspecter une tentative de fraude, **est interrogé dans les conditions normales de l'épreuve**. L'évaluation de sa prestation doit faire abstraction de toute suspicion de fraude et s'en tenir aux seuls critères indiqués dans la grille d'aide à l'évaluation.

La commission d'interrogation signalera au chef de centre ses soupçons sous la forme d'un rapport argumenté et accompagné des pièces justificatives. Le cas sera instruit par les autorités académiques compétentes.

➤ **Seconde situation évaluation (2/3 de la note finale)**

➤ **Modalité d'évaluation : Épreuve ponctuelle**

D'une durée de 45 minutes maximum, l'épreuve porte sur une situation extraite du livret de compétences, relative à l'unité U3 qui permet, au cours d'un entretien avec la commission d'évaluation, de vérifier l'acquisition des compétences en matière de communication liées aux activités d'accueil, d'orientation, de découverte du besoin du client, d'information, de conseil, de vente et suivi de la relation client (fiches n°1 à n°7 du livret de compétences).

La commission d'évaluation est composée de deux personnes :

- un enseignant en charge de l'unité « gestion de la relation client » ou à défaut un enseignant ayant en charge les enseignements de spécialité,
- un professionnel ou à défaut un autre enseignant ayant en charge les enseignements de spécialité.

Les services en charge de l'examen veilleront à prévoir un temps suffisant pour permettre à chaque commission d'évaluation de prendre connaissance des fiches des livrets de compétences, de préparer les modifications des

paramètres et d'harmoniser le questionnement sous la responsabilité du président de jury, soit quotidiennement, soit sous forme d'une commission préalable au déroulement de l'épreuve. La modification de paramètres doit prendre en compte le fait que le candidat n'a que 15 minutes de préparation (cf. fiche de modification des paramètres annexe VIII).

La commission choisit une fiche parmi les fiches n°3 à n°7 et propose au candidat une modification des paramètres. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 minutes qui lui permet de prendre connaissance des paramètres modifiés et de préparer son entretien.

L'épreuve se déroule en trois parties :

- première partie (maximum 25 minutes) : le candidat et l'un des membres de la commission procèdent à la simulation d'une nouvelle situation de négociation en prenant appui sur la fiche initiale dont les paramètres ont été modifiés ;
- seconde partie (20 minutes) : la commission interroge pendant 5 minutes le candidat afin d'évaluer son degré de maîtrise des compétences en demandant des éclaircissements ou des approfondissements sur tout ou partie de l'entretien client et sa capacité à porter un regard critique sur la simulation présentée ;
- ensuite, la commission questionne le candidat pendant 15 minutes sur les situations d'accueil auxquelles il a été confrontés (fiches n°1 à n°2).

Si nécessaire, l'entretien peut être élargi aux autres fiches relatives à l'unité U3, présentées dans le dossier du candidat.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit une fiche d'évaluation de la prestation effectuée par le candidat (cf. annexe X).

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

4. Épreuve E4 : Développement et suivi de l'activité commerciale

L'épreuve E4 permet d'évaluer la capacité du candidat à mobiliser les compétences de développement et suivi de l'activité commerciale et les connaissances du référentiel de l'unité U4 dans le cadre de situations professionnelles caractéristiques.

Elle comporte deux sous épreuves :

E41 : étude de cas - coefficient 4

E42 : analyse de situation commerciale - coefficient 2

➤ Modalités d'organisation de l'épreuve E41 : Etude de cas

Il s'agit d'une épreuve ponctuelle écrite, d'une durée de 4 heures, coefficient 4.

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas et prend appui sur un dossier documentaire accompagné d'un questionnement.

➤ **Modalités d'organisation de l'épreuve E42**

L'épreuve E42 est une épreuve ponctuelle orale, d'une durée de 30 minutes, coefficient 2.

Présomption de fraude

Tout candidat dont le dossier (caractéristiques et contenu) ou la présentation orale conduisent la commission d'interrogation à suspecter une tentative de fraude, **est interrogé dans les conditions normales de l'épreuve**. L'évaluation de sa prestation doit faire abstraction de toute suspicion de fraude et s'en tenir aux seuls critères indiqués dans la grille d'aide à l'évaluation.

La commission d'interrogation signalera au chef de centre ses soupçons sous la forme d'un rapport argumenté et accompagné des pièces justificatives. Le cas sera instruit par les autorités académiques compétentes.

➤ **Modalités d'évaluation de l'épreuve E42 : analyse de situation commerciale**

Le support de l'épreuve est la partie du livret de compétences se rapportant à l'unité U4 (fiches n°8 à n°10 du livret de compétences).

La commission d'évaluation est composée de deux personnes :

- un enseignant ou un formateur en charge de l'unité U4 «développement et suivi de l'activité commerciale», ou un professeur chargé des enseignements de spécialité ;
- un professionnel du secteur bancaire et financier, ou à défaut un autre enseignant ayant en charge les enseignements de spécialité.

L'épreuve se déroule en deux parties :

- première partie (maximum 10 minutes) : le candidat présente, de manière synthétique, une activité professionnelle choisie par la commission d'évaluation dans son livret de compétences. Pendant cet exposé, le candidat peut présenter à la commission d'évaluation tout document qu'il juge utile pour étayer ou illustrer ses propos ;
- seconde partie (maximum 20 minutes) : la commission questionne le candidat sur les points de son exposé ayant retenu son attention.

En tant que de besoin, le questionnement de la commission peut porter sur d'autres situations professionnelles du livret de compétences relatives à l'unité U4.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit une fiche d'évaluation de la prestation effectuée par le candidat (annexe XI).

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

5. **Épreuve E5 : Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire**

L'épreuve revêt la forme d'un dossier documentaire prenant appui sur une ou plusieurs situations professionnelles caractéristiques de l'activité d'un conseiller de clientèle, accompagné d'un questionnement. Au moins une question peut donner lieu à un développement sous une forme rédigée.

6. Certification en langue anglaise :

Conformément au décret n°2020-398 du 3 avril 2020, la passation d'une certification en langue anglaise est applicable aux candidats à compter de la session 2022 pour toutes les spécialités de Brevet de Technicien Supérieur. La diplomation ne sera effective que si le test de certification a été effectivement passé par l'étudiant mais aucun niveau minimal n'est requis.

La liste des certifications suivantes qui permettront aux étudiants d'être dispensés de cette épreuve :

- Aptis English certificate
- Cambridge English certificate
- C2 Proficiency / Cambridge English
- IELTS
- LanguageCert International ESOL
- Linguaskill
- TOEFL
- TOEIC

Ces exemptions ne sont valables que si l'étudiant a passé le test deux ans maximum avant l'année prévue de certification par le MESRI soit en 2020 pour la session 2022.

Ainsi, les candidats sont inscrits automatiquement, par défaut, à cette épreuve (comme pour toute épreuve obligatoire). Les modalités d'organisation sont en attente de publication ; elles feront l'objet d'une diffusion par chaque académie d'inscription des candidats.

PARTIE III – ÉPREUVES FACULTATIVES

➤ Épreuve EF1 : épreuve facultative de langue vivante 2

L'épreuve facultative de langue vivante étrangère sera organisée pour les candidats qui en feront la demande lors de leur inscription.

➤ Épreuve EF2 : épreuve facultative de certification professionnelle

Objectifs de l'épreuve :

Cette épreuve vise à s'assurer que le candidat possède le niveau de connaissances minimales requises par la réglementation pour pouvoir exercer la fonction de conseiller de clientèle, qu'il s'agisse de particuliers ou de professionnels, dans le respect des obligations d'information et de transparence vis-à-vis des clients.

Cette épreuve nécessite de vérifier que le candidat du BTS Banque-Conseiller de clientèle (particuliers) possède :

- les connaissances minimales ;
- le niveau d'approfondissement correspondant, tels qu'ils figurent conjointement dans le référentiel de certification du BTS Banque et dans celui de l'autorité des marchés financiers.

Caractéristiques de l'épreuve :

- épreuve facultative ponctuelle. Durée : 2 heures ;
- forme de l'épreuve : écrite se présentant sous la forme d'un questionnaire à choix multiples (QCM) de 120 questions. Le questionnaire comporte des questions de type C (connaissances de base) et de type A

(connaissances approfondies). Chaque question comporte jusqu'à 3 possibilités de réponse, une seule étant valide ;

- l'épreuve est notée de 0 à 20. La note de 20/20 est obtenue lorsque le seuil de 80% de réponses justes respectivement aux questions de type C et A est atteint. **Une attestation de réussite est alors délivrée aux candidats par leur académie d'origine (uniquement pour les candidats ayant obtenu la note de 20/20).**

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

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

Organisation de la correction :

La correction de l'épreuve est automatisée, sous le contrôle de l'éducation nationale. À cet effet, une commission de correction, composée d'enseignants et de représentants de la profession, est constituée. Elle est présidée par un Inspecteur d'académie-Inspecteur pédagogique régional ayant en charge le pilotage de l'épreuve.

Les modalités pratiques d'organisation de l'épreuve et des corrections seront transmises par les académies pilotes au moyen d'une notice technique séparée. Un exemple de grille de réponse est disponible en annexe XIII.

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

➤ Épreuve EF3 : épreuve facultative « engagement étudiant »

Cette épreuve vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L611-9 du code de l'éducation et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de la spécialité de BTS pour laquelle le candidat demande sa reconnaissance « engagement étudiant ».

Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes). Les modalités d'évaluation sont le contrôle en cours de formation ou la forme ponctuelle.

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant servant de support d'évaluation au jury. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve obligatoire E3 – Gestion relation client.

Pour la rectrice et par délégation,
Le responsable de la division des examens et concours

