

BTS Banque – Conseiller de clientèle - Session 2024**Calendrier des épreuves**

Epreuves écrites	Horaire	Date
E5 – Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	De 14h00 à 18h00 ⁽¹⁾	Mardi 14 mai 2024
E2 – Langue vivante étrangère	De 10h30 à 12h30 ⁽³⁾	Mercredi 15 mai 2024
E1 – Culture générale et expression	De 14h30 à 18h30 ⁽²⁾	Mercredi 15 mai 2024
E4 – Développement et suivi de l'activité commerciale (E4.1 – Etude de cas)	De 14h00 à 18h00 ⁽¹⁾	Jeudi 16 mai 2024
EF2 – Epreuve facultative de certification professionnelle	De 14h00 à 16h00 ⁽¹⁾	Vendredi 17 mai 2024

(1) Les candidats ne sont pas autorisés à sortir avant la fin de l'épreuve

(2) Les candidats ne peuvent pas quitter la salle avant la fin de la 2^{ème} heure

(3) Les candidats ne peuvent pas quitter la salle avant 2h30

Epreuves orales et/ou pratiques

CENTRES D'EXAMEN	E2 + EF1 Langue vivante étrangère	E3 Gestion de la relation client	E4.2 Analyse de situation commerciale
Lycée Jean Monnet JOUE LES TOURS (candidats inscrits dans l'académie d'Orléans-Tours)	Voir convocations candidats	Du 21 au 22 mai 2024	Du 28 au 30 mai 2024
Lycée Elie Faure LORMONT (candidats inscrits dans l'académie de Bordeaux)	Voir convocations candidats	Du 4 au 6 juin 2024	Du 21 au 24 mai 2024
Lycée Bois d'Amour POITIERS (candidats inscrits dans les académies de Poitiers et de Limoges)	Voir convocations candidats	Le 23 mai 2024	Du 30 au 31 mai 2024

Les candidats individuels en possession d'un livret scolaire peuvent le déposer dans leur centre d'examen au plus tard **le lundi 3 juin 2024**.

Résultats :

Les résultats du jury d'admission seront disponibles sur le site de l'académie d'Orléans Tours : <http://www.ac-orleans-tours.fr/>

Aucun résultat ne sera donné par téléphone.

Un relevé de notes sera disponible sur le compte Cyclades de chaque candidat ; il tient lieu, le cas échéant, d'attestation de réussite à l'examen.

Important :

En cas d'absence non justifiée à une épreuve ou sous-épreuve obligatoire, le candidat sera déclaré « absent » et ne peut se voir délivrer le diplôme.

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

Matériel autorisé :

Le matériel autorisé sera précisé sur le sujet de chaque épreuve.

En application de la circulaire n°2015-178 du 1er octobre 2015, si le sujet le prévoit, sont autorisées :

- les calculatrices non programmables sans mémoire alphanumérique (calculatrices de type « collègue ») ;

- les calculatrices avec mémoire alphanumérique et/ou avec écran graphique qui disposent d'une fonctionnalité « mode examen ».

Le « mode examen » ne doit être activé par le candidat, pour toute la durée de l'épreuve, que sur instruction du surveillant de salle.

Dépôt et contrôle en conformité des dossiers E3 et/ou E42

Epreuves	Date limite et mode de dépôt des dossiers
E3 « Gestion de la relation client » Fiches n°1 à n°7 du livret de compétences	<p style="text-align: center;">Le dépôt des dossiers E3 et E42 est dématérialisé</p> <p style="text-align: center;">Date limite de dépôt : le <u>mardi 16 avril 2024</u></p> <p style="text-align: center;">Mode de dépôt : depuis le <u>compte CYCLADES</u> de chaque candidat</p>
E42 « Conduite et présentation d'activités professionnelles » Fiches n°8 à n°10 du livret de compétences	

Les dossiers supports se composent du livret de compétences ainsi que des attestations d'employeurs et/ou attestations de stages. Le livret de compétences comporte 7 fiches pour l'épreuve E3 et 3 fiches pour l'épreuve E42. L'ensemble des fiches doivent être numérotées de N°1 à N°10 portant sur les situations professionnelles.

❖ *Il est recommandé aux candidats de conserver un exemplaire de ces deux dossiers, et de se présenter avec cet exemplaire ; aucun document ne sera remis au candidat par le jury lors de l'épreuve*

Contrôle de conformité des dossiers :

Une commission inter-académique de contrôle de conformité de ces dossiers se réunira au lycée Jean Monnet de Joué-lès-Tours le jeudi 18 avril 2024.

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

- Absence de dépôt de dossier
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par 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.

Il ne sera pas exigé pour les candidats individuels d'attestation de la réalité des éléments décrits.

Il appartiendra à la commission de contrôle :

- de vérifier les dossiers remis par chaque candidat,
- de remplir une fiche de contrôle en conformité à joindre impérativement à chaque dossier (voir doc. ci-dessous),
- de récapituler les dossiers non conformes sur le PV,
- d'authentifier le procès-verbal par la signature de la commission de contrôle,
- de transmettre par mail le procès-verbal de contrôle de conformité ainsi que les fiches de contrôle en conformité des candidats pour lesquels le dossier a été déclaré non-conforme **impérativement à l'issue de la commission de contrôle** (le jeudi 18 avril 2024) au service DEC2 : bts@ac-orleans-tours.fr

La non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention «non valide» à l'épreuve correspondante. La mention « NV » sera reportée sur le bordereau de notation et saisie dans CYCLADES. Dans ce cas, les candidats seront avisés qu'ils ne pourront pas subir l'épreuve. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

Le **PV** reste dans le centre d'examen et est mis à disposition de la commission d'interrogation le jour de l'épreuve.

❖ **Si vous êtes inscrit à l'épreuve facultative « Engagement étudiant », la fiche correspondante sera déposée en même temps que les dossiers des épreuves E3 et/ou E4.2 : le mardi 16 avril 2024 dernier délai.**

Logo de l'organisme d'accueil

ATTESTATION DE STAGE
A remettre au stagiaire à l'issue du stage

Nom	ou	<u>ORGANISME D'ACCUEIL</u>	dénomination sociale :
Adresse :			
☎			

Certifie que

<u>LE STAGIAIRE</u>			
Nom :	Prénom :	Sexe : F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	Né(e) le / /
Adresse :			
☎ mél :			
ETUDIANT EN (intitulé de la formation ou du cursus de l'enseignement supérieur suivi par le ou la stagiaire) :			
AU SEIN DE (nom de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme de formation) :			

A effectué un stage prévu dans le cadre de ses études

<u>DUREE DU STAGE</u>
Dates de début et de fin de stage : Du au
Représentant une durée totale de nombre de semaines / de mois (rayer la mention inutile).
La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits et congés et autorisations d'absence prévus à l'article L.124-13 du code de l'éducation (art. L. 124-18 du code de l'éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois.
<u>MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSEE AU STAGIAIRE</u>
Le stagiaire a perçu une gratification de stage pour un montant total de €

L'attestation de stage est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d'une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à la retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants dont le stage a été gratifié la possibilité de faire valider celui-ci dans la limite de deux trimestres, sous réserve du versement d'une cotisation. La demande est à faire par l'étudiant dans les deux années suivant la fin du stage et sur présentation obligatoire de l'attestation de stage mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L351-17 / code de l'éducation art. D. 124-9).

FAIT ÀLE
.....

Nom, fonction et signature du représentant de l'organisme d'accueil

Pour les candidats se présentant au titre de leur activité professionnelle, cette attestation sera remplacée par des certificats de travail.

Le livret de compétences est utilisé dans le cadre de l'évaluation du niveau d'acquisition des compétences professionnelles du candidat lors des épreuves E3 et E4.2. Quelles que soient les modalités d'évaluation (CCF ou ponctuelle), l'évaluateur peut ainsi se référer au livret de compétences pour apprécier le degré de couverture du référentiel.

Le livret de compétences est obligatoire pour tous les candidats qui présentent pour la première fois, les épreuves E3 ou E4.2. Il doit être conforme au modèle fourni dans cette annexe et est également disponible en téléchargement sur le site de l'académie de Montpellier. L'édition papier de livret de compétences issu d'application informatique sera acceptée dans la mesure où elle propose un livret conforme au modèle fourni en annexe VI.

Le livret de compétences est **renseigné tout au long de sa formation par l'étudiant qui enregistre les situations qu'il rencontre** en précisant le contexte, les tâches ou travaux réalisés, les compétences acquises en se référant explicitement à la description faite dans les unités U3 et U4.2 du référentiel de certification du diplôme.

La réalité des éléments décrits est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas. Il ne sera pas exigé pour les candidats isolés d'attestation de la réalité des éléments décrits.

Le livret de compétences doit être renseigné à partir des 4 degrés de maîtrise des compétences suivants :

- 1 - N'a pas développé la compétence professionnelle ou présente des lacunes graves dans le développement de la compétence professionnelle.
- 2 - Présente des lacunes dans le développement de la compétence professionnelle.
- 3 - A atteint un niveau de maîtrise satisfaisant de la compétence professionnelle.
- 4 - A atteint un niveau de maîtrise très satisfaisant de la compétence professionnelle.

Si le candidat n'a pas eu l'occasion d'acquérir une compétence dans une situation professionnelle, il coche la case NE (non évaluable).

Le livret de compétences comporte 10 fiches numérotées de N°1 à N°10 portant sur les situations professionnelles (ne pas inclure les annexes que le candidat peut apporter le jour de l'épreuve). Lorsque le candidat a établi au cours de sa formation plusieurs fiches concernant la même situation professionnelle (même numéro de fiche), il choisit celle qu'il souhaite inclure dans le livret de compétences.

7 fiches support de l'évaluation de l'épreuve E3 (réunies dans une première sous-chemise)

Pour les fiches n°3 à n°7, le candidat remplira la grille annexée à chacune de ces fiches à partir des caractéristiques du client ou du prospect impliqué dans les situations professionnelles d'information, de conseil au client, de vente et de suivi de la relation client.

- Fiche n°1 : accueil et connaissance du client : accueil physique
- Fiche n°2 : accueil et connaissance du client : accueil à distance
- Fiche n°3 : information, conseil au client, vente : banque au quotidien
- Fiche n°4 : information, conseil au client, vente : crédit
- Fiche n°5 : information et conseil au client, vente : placement
- Fiche n°6 : information et conseil au client, vente : assurances
- Fiche n°7 : suivi de la relation client

3 fiches support de l'évaluation de l'épreuve E4 (réunies dans une seconde sous-chemise)

- Fiche n°8 : analyse d'un portefeuille de clients particuliers
- Fiche n°9 : développement d'un portefeuille de clients particuliers
- Fiche n°10 : gestion des risques au quotidien

Lorsqu'un candidat n'est pas inscrit à une de ces deux épreuves, il n'est pas obligatoire de présenter les fiches correspondant à cette épreuve.