Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

Nom de naissance : X

Nom d'usage :

Prénom : X

Validation des Acquis de l'Expérience

Livret 2

Diplôme visé

Type : Brevet de technicien supérieur (BTS)

Intitulé *(avec option ou dominante le cas échéant)* **:** BTS Banque (RNCP 38381)

*(Exemple : Accompagnement **Soins et Services à la Personne** Option **En structure**)*

Réservé à l'administration

Académie : ……

Numéro de la demande : ……

Date recevabilité : …... / …... / 20… Date réception : …... / …... / 20…

Décision de recevabilité jointe ¨

Cachet de l'administration

ACADÉMIE
DE VERSAILLES
Liberté
Égalité
Fraternité

RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

GIP Compétences
Académie de Versailles
VAE

Dossier de validation - Livret 2

Mode d'emploi

Vous avez effectué une demande de VAE en déposant votre dossier de recevabilité (Livret 1) auprès du dispositif académique de validation des acquis (DAVA). Votre demande a été déclarée recevable. Cette décision est valable **pendant 3 ans** sous réserve d'évolution réglementaire du diplôme.

Désormais, **vous allez renseigner ce dossier de validation-Livret 2**.

Il s'agit d'un questionnaire guidé pour vous aider à **décrire les activités les plus significatives** que vous réalisez ou avez réalisées et qui correspondent aux activités du référentiel d'activités professionnelles du diplôme visé.

C'est à partir de la description détaillée de vos activités et du contexte dans lequel vous les exercez que le jury détectera les connaissances et compétences que vous mettez en œuvre et vérifiera ensuite si elles sont conformes aux exigences du diplôme.

Suite à l'évaluation que le jury aura faite de votre dossier de validation, il vous recevra en entretien et statuera. Il décidera de valider ou de ne pas valider et dans le premier cas, décidera de vous accorder le diplôme dans son intégralité ou en partie seulement.

Comment choisir les activités les plus significatives que vous allez décrire et qui sont en rapport direct avec le diplôme que vous visez ?

- En consultant attentivement le référentiel d'activités professionnelles du diplôme visé sur le site https://vae.education.gouv.fr/
- En demandant conseil au DAVA
- En vous faisant accompagner. L'accompagnateur VAE est là pour vous guider dans le choix des activités (de 1 activité minimum à 8 au maximum) et pour vous aider à en parler et les décrire.

Quand vous aurez choisi ces activités, vous présenterez le (les) poste(s) et la (les) structures dans lesquels vous les exercez ou les avez exercées.

Exemple

Paul travaille depuis 10 ans dans la restauration. Il souhaite aujourd'hui faire reconnaître son expérience par un diplôme.

Paul vise le Baccalauréat Professionnel « Cuisine ». Il a choisi les activités suivantes :

1. Organiser le poste de travail
2. Participer aux opérations d'approvisionnement et de stockage
3. Contribuer à l'organisation d'une préparation culinaire (cuisiner)
4. Contrôler, dresser et envoyer la production

1ère situation

Ces quatre activités (1, 2, 3, 4) ont pu ou peuvent être exercées dans le même poste, celui de chef de cuisine d'une même structure, par exemple le restaurant « Le Gourmand ».

Paul renseignera :

- 1 fiche « Structure » : le restaurant « Le Gourmand »
- 1 fiche « Poste » : le poste de chef de cuisine
- 4 fiches « Activités » décrites ci-dessus

2ème situation

Ces quatre activités ont pu ou peuvent être exercées dans des postes et structures différents :

- la 1ère et la 3ème activité (1 et 3) dans le poste de chef de cuisine du restaurant « Le Gourmand »
- la 2ème activité (2) au poste de responsable des achats du restaurant d'entreprise « Ariège »
- la 4ème activité (4) au poste de responsable pâtisserie du supermarché « Exaequo »

Paul renseignera :

- 3 fiches « Structure » : le restaurant « Le Gourmand », le restaurant d'entreprise « Ariège » et le supermarché « Exaequo »
- 3 fiches « Poste » : le poste de chef de cuisine, celui de responsable des achats et celui de responsable pâtisserie
- 4 fiches « Activités » décrites ci-dessus

Contenu de ce livret

Vérifiez que les éléments suivants figurent dans votre livret et inscrivez-en le nombre. Vous pouvez rajouter les numéros de page dans la colonne de droite.

Documents	Nombre	Numéro de page
Votre CV *Vous surlignerez les expériences en rapport direct avec le diplôme visé*	1	4
Fiche(s) descriptive(s) de votre (vos) structure(s)	1	8
Fiche(s) descriptive(s) de votre (vos) poste(s) occupé(s)	1	11
Fiche(s) descriptive(s) de votre (vos) activité(s)	4	14, 19, 23, 29
Si besoin Annexes Modèles de documents, tableaux, photos, schémas … (*le contenu de ces annexes peut aussi être intégré dans le corps du dossier si vous le souhaitez*)	20	10 à 34
Déclaration sur l'honneur	1	35

Votre CV

Madame X

Conseillère clientèle particuliers – banque de réseau, agence en Île-de-France

Île-de-France · [téléphone] · [email]

Expérience professionnelle

Depuis avril 2026 – La banque – Conseillère clientèle particuliers

- Gestion et développement d'un portefeuille de clients particuliers.
- Accueil, écoute et analyse des besoins des clients, en face à face et à distance.
- Réalisation d'entretiens de découverte et analyse de la situation financière, des projets et des besoins des clients.
- Conseil et commercialisation de solutions bancaires adaptées : comptes et moyens de paiement, épargne, assurance et financement.
- Montage et analyse de dossiers de crédit à la consommation et de dossiers de financement.
- Application des procédures internes et des obligations réglementaires, notamment en matière de connaissance client et de maîtrise des risques.
- Traitement des opportunités commerciales identifiées dans le système d'information et réalisation de rebonds commerciaux.
- Suivi de la relation client et contribution à la satisfaction et à la fidélisation.
- Collaboration avec la hiérarchie et les services spécialisés de la banque.

Mars 2024 – avril 2026 – La banque – Chargée d'accueil

- Accueil et orientation de la clientèle en fonction des besoins identifiés.
- Gestion des flux et adaptation des priorités en fonction de l'activité de l'agence.
- Réalisation des opérations bancaires courantes : remises de chèques, retraits, virements et opérations liées aux moyens de paiement.
- Accompagnement des clients dans l'utilisation des outils digitaux et des automates.
- Gestion des situations d'incivilité et des réclamations dans le respect des procédures.
- Contrôle de la complétude et de la conformité des dossiers clients.
- Application des règles de sécurité et contribution à la prévention des risques opérationnels.

Expérience antérieure – Groupe automobile – Responsable du service visa

- Gestion et suivi de dossiers nécessitant rigueur et organisation.
- Contrôle de documents et respect des procédures.
- Gestion de situations nécessitant réactivité, précision et respect des délais.
- Relation avec les clients et différents interlocuteurs.
- Développement d'une organisation rigoureuse dans le traitement des dossiers.

15 années d'expérience dans l'accueil et la relation client chez un constructeur automobile

Cette expérience m'a permis de développer une forte aisance relationnelle, une capacité d'écoute et d'adaptation, ainsi qu'une aptitude à gérer des situations sensibles et à maintenir une qualité de service constante.

Compétences en lien avec le BTS Banque

Relation client

- Accueil, découverte et accompagnement du client.
- Analyse des besoins et des projets.
- Fidélisation et suivi de la relation client.

Conseil bancaire

- Épargne et placements.
- Financement.
- Assurance.
- Moyens de paiement et services bancaires.

Développement commercial

- Analyse des opportunités du portefeuille.
- Rebonds commerciaux.
- Prise de rendez-vous.
- Commercialisation et suivi des solutions proposées.

Maîtrise des risques et conformité

- Connaissance client.
- Contrôle de la complétude des dossiers.
- Respect des procédures internes.
- Sécurisation des opérations.
- Prise en compte des risques dans l’analyse des situations clients.

Compétences professionnelles complémentaires

- Organisation et autonomie.
- Travail en équipe.
- Gestion des priorités.
- Adaptation aux situations imprévues.
- Utilisation des outils numériques et du système d’information bancaire.

Formation

- Baccalauréat professionnel Comptabilité, gestion et secrétariat.

Introduction

Je travaille actuellement en tant que conseillère clientèle particuliers au sein d'une agence de banque de réseau en Île-de-France, que j'ai rejointe en mars 2024 comme chargée d'accueil.

Mon parcours professionnel m'a progressivement permis de développer des compétences directement mobilisées dans le métier de conseiller bancaire : relation client, analyse des besoins, conseil, développement commercial, gestion des opérations bancaires, analyse du risque et respect des procédures réglementaires.

Mon expérience au sein de la banque m'a permis de passer d'un poste de chargée d'accueil à celui de conseillère clientèle particuliers. Cette évolution m'a conduite à élargir progressivement mes responsabilités et mon niveau d'autonomie.

Aujourd'hui, je gère un portefeuille de clients et je les accompagne dans leurs différentes étapes de vie en recherchant des solutions adaptées à leur situation et à leurs projets. Dans mon activité quotidienne, je réalise des entretiens de découverte afin d'analyser la situation personnelle et financière de mes clients, leurs besoins, leurs projets et leurs objectifs. Je peux ainsi les accompagner sur différentes problématiques : gestion du compte au quotidien, épargne, financement, assurance ou encore moyens de paiement.

Mon activité repose également sur une prise en compte constante des risques et sur le respect des procédures. Lors du traitement d'une demande de financement ou de l'entrée en relation avec un nouveau client, je collecte et vérifie les informations nécessaires, j'analyse les éléments disponibles et je m'assure de la conformité du dossier avant de poursuivre son traitement. Je sais également solliciter ma hiérarchie ou les services spécialisés lorsque la situation dépasse mon niveau de délégation ou nécessite une expertise complémentaire.

Le développement commercial fait également partie intégrante de mon activité. Je traite les opportunités identifiées dans le système d'information, je prépare mes contacts en fonction des besoins repérés et je réalise des rebonds commerciaux lorsque ceux-ci sont pertinents pour le client. Je veille toutefois à inscrire cette démarche dans une logique de conseil et d'adéquation avec la situation du client.

Mon expérience professionnelle antérieure, notamment mes quinze années dans des fonctions d'accueil et de relation client ainsi que mon expérience chez un constructeur automobile en tant que responsable du service visa, m'a apporté des compétences complémentaires en matière d'organisation, de rigueur, de gestion des dossiers et de relation avec différents interlocuteurs. Ces acquis constituent aujourd'hui un socle que je mobilise dans mon activité bancaire.

La VAE représente pour moi une étape importante dans mon parcours professionnel. Elle me permet de faire reconnaître les compétences que j'ai acquises par l'expérience et de donner une reconnaissance officielle à mon évolution vers le métier de conseillère clientèle particuliers.

À travers ce livret, je souhaite présenter les situations professionnelles concrètes qui illustrent ma capacité à accueillir et accompagner les clients, analyser leurs besoins, proposer des solutions adaptées, maîtriser les risques et contribuer au développement de la relation commerciale, en cohérence avec les compétences attendues dans le BTS Banque.

Les quatre activités décrites dans ce dossier sont les suivantes :

- Activité 1 – Accompagnement d’une clientèle fragile (blocs BC01 et BC03).
- Activité 2 – Montage et analyse d’un dossier de crédit (blocs BC01 et BC02).
- Activité 3 – Ouverture de compte et conformité de l’entrée en relation (blocs BC01 et BC04).
- Activité 4 – Conduite d’un entretien client et proposition d’une solution d’épargne adaptée dans un cadre réglementé (blocs BC02 et BC03).

Blocs de compétences du BTS Banque (RNCP 38381) : BC01 Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ; BC02 Développement commercial ; BC03 Conseil et expertise en solutions bancaires et financières ; BC04 Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle.

Fiche descriptive de la structure

Une banque de réseau

1. Statut juridique

La banque est une société anonyme (SA) à conseil d'administration. Elle est la filiale d'un grand groupe bancaire français.

2. Activités principales

La banque est une banque de détail qui opère sur plusieurs marchés en France, avec une offre complète de produits et services bancaires et d'assurance :

- La banque des particuliers : gestion des comptes courants, solutions d'épargne et de placement, crédits immobiliers et à la consommation, assurances (IARD et prévoyance).
- La banque privée : gestion de patrimoine, conseil en investissement et en optimisation fiscale pour une clientèle à hauts revenus.
- La banque des professionnels : accompagnement des artisans, commerçants, professions libérales et TPE avec des solutions de financement, de gestion des flux et d'épargne salariale.
- La banque des entreprises et de gestion de fortune : services dédiés aux PME, ETI et grandes entreprises, incluant les financements de projets, le commerce international et le conseil en fusions-acquisitions.

La banque s'appuie également sur des filiales spécialisées pour le financement des professions libérales et pour le conseil en investissement immobilier locatif.

3. Effectif

La banque emploie plusieurs milliers de collaborateurs au service de ses clients. Ces effectifs sont répartis entre le réseau d'agences sur tout le territoire, les pôles de compétences spécialisés (banque privée, entreprises) et les services centraux (fonctions support, direction, etc.).

4. Situation économique

Adossée à un grand groupe bancaire, la banque affiche une situation économique robuste.

- Produit net bancaire (PNB) : pour l'année 2025, les revenus de la banque se sont élevés à plusieurs milliards d'euros, en progression par rapport à 2024.
- Résultat net : le résultat net part du groupe s'est élevé à près d'un milliard d'euros pour l'année 2025, en hausse par rapport à l'année précédente.
- Objectifs de marché : la banque ambitionne d'être une banque de référence pour les particuliers urbains, les ETI et les PME.

5. Historique

- Seconde moitié du XIXe siècle : création de la banque en province.
- Début du XXe siècle : la banque figure parmi les premières banques mondiales en termes de total de bilan.

- Après-guerre : la banque est nationalisée, comme les autres grandes banques de dépôt françaises.
- Fin des années 1990 : privatisation de la banque.
- Années 2000 : la banque est rachetée par un grand groupe bancaire français.
- Quelques années plus tard : la marque commerciale est simplifiée, marquant le début d'un repositionnement stratégique.

6. Localisation géographique

La banque dispose d'un maillage national dense, principalement concentré en zone urbaine.

- Siège social : le siège historique est situé dans une grande ville de province.
- Siège central : la direction générale et les services centraux sont basés en région parisienne.
- Réseau : l'entreprise compte plus d'un millier d'agences réparties sur l'ensemble du territoire métropolitain, ainsi qu'aux Antilles et en Guyane.

7. Environnement concurrentiel et partenaires

- Clients : la banque sert plusieurs millions de clients particuliers, ainsi que des dizaines de milliers de professionnels et d'entreprises.
- Concurrents : ses principaux concurrents sur le marché français sont les autres grands réseaux bancaires nationaux.
- Fournisseurs et prestataires : la banque collabore avec de nombreux fournisseurs technologiques pour ses systèmes d'information, ainsi que des prestataires pour la sécurité, la logistique et le marketing.
- Partenaires : la banque est le partenaire historique d'un grand événement sportif national, qu'elle sponsorise depuis plusieurs décennies.

8. Démarche qualité et engagements (RSE)

La démarche qualité de la banque est intégrée à sa stratégie d'entreprise et repose sur la satisfaction client et la responsabilité.

- Qualité de service : la banque met l'accent sur la qualité du conseil et la réactivité de ses conseillers, avec l'objectif de construire une relation de confiance durable.
- Transition environnementale : accompagnement des clients dans leurs projets de transition énergétique et réduction de l'empreinte carbone de la banque.
- Impact social : promotion de l'inclusion, de la diversité et de l'égalité professionnelle.
- Numérique responsable : la banque est signataire de la Charte du numérique responsable et de la Charte de l'IA responsable, visant à développer des technologies éthiques et durables.

Cette démarche vise à ancrer la banque comme un acteur bancaire moderne, responsable et engagé dans les défis sociétaux et environnementaux actuels.

9. Organigramme

L'organigramme ci-dessous, extrait de l'annuaire interne, présente la ligne hiérarchique de mon agence, de la direction générale jusqu'à l'équipe de l'agence.

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 1 – Organigramme : direction générale et direction régionale du réseau

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 2 – Organigramme : directeur de groupe d'agences et directeur d'agence (les deux sites)

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 3 – Organigramme : l'équipe de l'agence

Fiche descriptive du poste occupé

Conseillère clientèle particuliers

Statut

Salariée ☒ Indépendante ☐ Bénévole ☐ Autre ☐

Place dans la structure

Je suis conseillère clientèle particuliers au sein d'une agence de la banque située en Île-de-France.

- Mon unité de travail : mon agence est une structure de proximité composée de trois collaborateurs. Nous fonctionnons en multisite avec une agence voisine, où est localisé notre directeur d'agence.
- Composition de l'équipe : l'équipe complète, répartie sur les deux sites, compte sept personnes. Elle inclut notamment un conseiller professionnels qui intervient en rotation sur les deux agences pour répondre aux besoins spécifiques de cette clientèle.

L'organigramme présenté à la fin de la fiche structure (annexes 1 à 3) schématise cette organisation : le directeur d'agence supervise les deux sites et les conseillers sont répartis entre les deux agences.

Missions réalisées

En tant que conseillère clientèle particuliers, je suis l'interlocutrice privilégiée d'un portefeuille de clients. Mes missions sont construites autour de trois axes principaux : le conseil, le développement commercial et la gestion des risques.

Gestion et développement d'un portefeuille de clients

- Accompagner mes clients dans la gestion de leurs comptes au quotidien (opérations courantes, questions diverses).
- Assurer un suivi proactif et personnalisé en organisant des rendez-vous réguliers pour faire le point sur leur situation et leurs projets.
- Développer la relation client pour renforcer leur satisfaction et leur fidélité.

Conseil et vente de produits et services

- Réaliser un diagnostic complet de la situation financière et des besoins de mes clients (épargne, financement, assurance, prévoyance).
- Proposer des solutions adaptées à leurs projets de vie (achat immobilier, préparation de la retraite, études des enfants, etc.).
- Présenter et commercialiser l'ensemble de la gamme de produits et services de la banque.

Gestion des risques et conformité

- Instruire les demandes de financement (crédits à la consommation, prêts immobiliers) en analysant la situation des clients et en évaluant les risques.
- Veiller au respect des procédures internes et de la réglementation bancaire (lutte contre le blanchiment, connaissance client, etc.).

Marges d’initiative et d’autonomie

Je dispose d’une autonomie importante dans l’organisation de mon activité commerciale : je planifie mes rendez-vous, je choisis les clients à contacter en priorité et je définis ma stratégie pour atteindre mes objectifs.

Je peux prendre seule des décisions sur des opérations courantes dans le respect des délégations qui me sont accordées (par exemple accorder un crédit lorsque l’avis est favorable, valider des opérations de virement, etc.). Pour les décisions plus engageantes, comme l’octroi d’un crédit immobilier important, je monte le dossier et je le présente pour décision à ma hiérarchie (le directeur d’agence).

Fonctions de tutorat ou d’encadrement

Je n’ai pas de fonction d’encadrement hiérarchique. Cependant, il m’arrive d’accompagner l’intégration de nouveaux collaborateurs ou de stagiaires en leur présentant le fonctionnement de l’agence, les outils informatiques et les bases du métier de conseiller. Il s’agit d’un rôle de tutorat informel.

Changements et évolutions du poste

Le secteur bancaire est en constante évolution. Les changements les plus importants de ces dernières années ont été d’ordre numérique et réglementaire. L’accélération de la digitalisation a modifié la relation client : beaucoup d’opérations se font en ligne, ce qui renforce notre rôle de conseil à valeur ajoutée lors des rendez-vous. Pour y faire face, j’ai suivi des formations internes sur les nouveaux outils et j’ai adapté mon discours pour promouvoir les services en ligne tout en valorisant le contact humain en agence.

Propositions d’amélioration

Dans notre agence, nous tenons un point d’équipe tous les matins avant l’ouverture, au cours duquel nous partageons nos retours terrain. J’ai par exemple pu suggérer des améliorations concernant l’accueil, ou encore une façon de recueillir des avis Google afin de renforcer notre note de satisfaction client. Ces propositions sont souvent écoutées car elles permettent d’améliorer l’efficacité commerciale et la satisfaction des clients.

Exemple de situation imprévue

Une situation imprévue fréquente consiste à recevoir, juste avant la fermeture de l’agence, un client en grande difficulté à la suite d’une fraude sur sa carte bancaire. Il est paniqué car il doit prendre un train et n’a plus aucun moyen de paiement.

Comment j’y ai fait face :

- Rassurer : la première étape a été de calmer le client et de lui assurer que nous allions trouver une solution.
- Agir vite : j’ai immédiatement procédé à la mise en opposition de sa carte pour sécuriser son compte.
- Trouver une solution de dépannage : je lui ai proposé un retrait d’urgence sans carte, ce qui lui a permis de disposer d’espèces pour son voyage. Il a également pu activer une carte virtuelle sur son application afin de payer chez les commerçants.

- Anticiper la suite : j’ai commandé sa nouvelle carte et je lui ai expliqué toutes les démarches à suivre pour le remboursement des opérations frauduleuses, en lui fixant un rendez-vous téléphonique le lendemain afin de m’assurer que tout était en ordre.

Cette situation montre la nécessité de faire preuve de réactivité, d’empathie et d’une bonne connaissance des procédures d’urgence pour répondre efficacement à un imprévu.

Fiche descriptive de l’activité 1

Accompagnement d’une clientèle fragile

Blocs de compétences mobilisés : BC01 Accompagnement du parcours du client – BC03 Conseil et expertise en solutions bancaires et financières.

1. Présentation de l’activité

Dans mon activité de conseillère, je suis amenée à accompagner des clients qui rencontrent des difficultés financières. Ces situations nécessitent d’être particulièrement attentive, car elles peuvent rapidement se dégrader si elles ne sont pas prises en charge.

Mon rôle est d’identifier les difficultés du client, de comprendre leur origine et de rechercher avec lui des solutions adaptées à sa situation. Je dois également veiller au respect des procédures et des dispositifs prévus pour protéger les clients en situation de fragilité.

L’objectif principal est donc d’éviter que la situation financière du client ne se dégrade davantage et de l’aider à retrouver progressivement une situation plus stable.

Lorsque cela est nécessaire, je peux notamment lui proposer l’offre clientèle fragile (OCF), qui permet de limiter certains frais liés aux incidents bancaires et de bénéficier de services adaptés.

Je cherche également à maintenir une relation de confiance avec le client. Dans ce type de situation, il est important que la personne ne se sente pas jugée, mais qu’elle comprenne que mon rôle est de l’accompagner.

Cette activité est régulière. Les situations peuvent être détectées grâce aux alertes de notre système d’information et nécessitent ensuite un suivi dans le temps, en fonction de l’évolution de la situation du client.

2. Description du processus à travers une situation vécue

J’ai récemment accompagné Madame G., une cliente qui rencontrait des difficultés financières à la suite d’une perte d’emploi.

Étape 1 – Analyse de la situation et préparation du contact

Une alerte est apparue dans notre système d’information concernant plusieurs incidents de paiement sur son compte. Avant de prendre contact avec elle, j’ai pris le temps de consulter son dossier et l’historique de son compte afin de comprendre ce qui avait changé dans sa situation.

J’ai constaté que son salaire n’était plus versé et que certains prélèvements continuaient à être présentés sur son compte. Cela m’a permis de mieux comprendre l’origine de ses difficultés et de préparer mon échange avec elle.

J’ai également vérifié les conditions de l’offre clientèle fragile afin d’être en mesure de lui expliquer clairement les solutions auxquelles elle pouvait prétendre.

J’ai choisi de la contacter directement par téléphone plutôt que de lui envoyer simplement un courrier. Il me semblait important d’avoir un premier échange avec elle pour comprendre sa situation et, surtout, pour qu’elle ne vive pas cette démarche comme une sanction.

Étape 2 – Prise de contact et préparation du rendez-vous

Lors de mon appel, j'ai adopté une attitude rassurante et bienveillante. Je lui ai expliqué que j'avais constaté des difficultés sur son compte et que je souhaitais faire le point avec elle afin de voir comment nous pouvions l'aider. Madame G. a accepté de venir en rendez-vous à l'agence.

Je lui ai demandé de préparer les documents qui pourraient nous permettre d'avoir une vision complète de sa situation, notamment les justificatifs concernant ses nouvelles ressources et ses différentes charges.

La principale difficulté était de réussir à établir un climat de confiance. Je voulais qu'elle comprenne que mon objectif n'était pas de lui reprocher ses difficultés, mais au contraire de rechercher avec elle des solutions.

Étape 3 – Rendez-vous, analyse du budget et mise en place des solutions

Lors du rendez-vous, nous avons repris ensemble sa situation financière à l'aide de la fiche budget (annexe 4). Nous avons commencé par faire le point sur ses ressources, notamment ses allocations, puis sur ses charges fixes et ses différentes échéances.

Cette analyse nous a permis d'avoir une vision plus précise de son budget et de comprendre pourquoi son compte rencontrait régulièrement des difficultés.

Je lui ai ensuite présenté l'offre clientèle fragile et je lui ai expliqué concrètement son intérêt dans sa situation : le fonctionnement du dispositif et la limitation des frais d'incidents. Je suis restée concrète dans mes explications afin qu'elle puisse comprendre ce que cela allait changer pour elle.

En complément, nous avons réfléchi à d'autres actions permettant de mieux gérer son budget, en nous appuyant sur les solutions internes prévues pour les clients en difficulté (annexe 5). Une adaptation temporaire de son autorisation de découvert a été étudiée. Nous avons également évoqué certains prélèvements qui pouvaient être suspendus après qu'elle a pris contact avec les créanciers concernés. Pour les situations plus complexes, une orientation vers la structure interne dédiée à l'accompagnement des clients en difficulté est également possible (annexe 6).

L'objectif était de lui permettre de retrouver progressivement une situation plus équilibrée, tout en évitant d'ajouter de nouvelles difficultés à celles qu'elle rencontrait déjà.

Une fois son accord obtenu, j'ai procédé à la mise en place du dispositif prévu et j'ai assuré la traçabilité des actions réalisées dans son dossier.

3. Évaluation de l'activité

Pour moi, la réussite de cette situation ne se résume pas à la mise en place d'une solution bancaire. Je considère que mon intervention est réussie lorsque le client comprend sa situation, connaît les solutions qui peuvent l'aider et repart du rendez-vous avec des actions concrètes à mettre en place.

Dans le cas de Madame G., elle a accepté l'offre clientèle fragile et les différentes mesures que nous avions évoquées. Elle a également respecté les rendez-vous de suivi que nous avions prévus.

Quelques mois plus tard, elle m'a adressé un message pour me remercier et m'indiquer que sa situation commençait à s'améliorer. Ce retour m'a permis de constater que l'accompagnement mis en place avait été utile.

De mon côté, je veille à laisser une trace des échanges et des actions réalisées. Cela permet d'assurer la continuité du suivi et de donner une vision claire de la situation. Mon directeur d'agence peut également contrôler le respect des procédures et la qualité du suivi réalisé.

Cette situation m'a surtout montré l'importance de prendre le temps d'analyser la situation avant de proposer une solution.

4. Pistes d'amélioration

Avec le recul, je pense que la détection des difficultés pourrait encore être améliorée afin de pouvoir intervenir le plus tôt possible. Certains changements dans le fonctionnement d'un compte peuvent être des signes précurseurs d'une difficulté financière. Une meilleure utilisation des informations disponibles dans nos outils permettrait d'identifier plus rapidement certaines situations et de prendre contact avec le client avant que les incidents ne se multiplient.

Je pense également qu'il serait intéressant de faciliter l'accès aux coordonnées des différents partenaires qui peuvent accompagner les clients sur des problématiques dépassant le domaine bancaire. Cela permettrait d'orienter plus facilement un client vers le bon interlocuteur lorsque sa situation nécessite un accompagnement complémentaire.

Enfin, cette situation m'a fait prendre conscience de l'importance de la manière dont nous abordons les clients en difficulté. Avec l'expérience, j'ai appris à adapter mon discours, à être plus à l'écoute et surtout à éviter de donner au client le sentiment qu'il est jugé sur sa situation.

Annexes de l'activité 1

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 4 – Fiche « Budget mensuel » de la banque utilisée lors du rendez-vous

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 5 – Solutions internes mobilisables pour un client en difficulté

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 6 – Orientation vers la structure interne d'accompagnement : points d'attention

Fiche descriptive de l'activité 2

Montage et analyse d'un dossier de crédit

Blocs de compétences mobilisés : BC01 Accompagnement du parcours du client – BC02 Développement commercial.

1. Présentation de l'activité

Dans mon activité de conseillère, je suis régulièrement amenée à accompagner des clients dans leurs projets de financement. Cela peut concerner l'achat d'un véhicule, des travaux, un projet personnel ou encore un financement immobilier.

Mon rôle est de comprendre le projet du client, puis d'étudier sa situation financière afin de vérifier que le financement demandé correspond à ses capacités de remboursement.

L'objectif est de trouver une solution qui permette au client de réaliser son projet tout en restant adaptée à sa situation financière. Je dois également être attentive au risque que représente le financement pour la banque. Pour cela, je prends en compte les revenus, les charges, les crédits déjà en cours, le reste à vivre ainsi que les caractéristiques du projet.

Cette activité est régulière dans mon quotidien. Les demandes de crédit à la consommation sont fréquentes ; les dossiers immobiliers demandent une analyse plus approfondie et un suivi plus important.

2. Description du processus à travers une situation vécue

J'ai récemment accompagné Monsieur et Madame L., qui souhaitaient financer l'achat d'un nouveau véhicule familial à la suite de la naissance de leur deuxième enfant.

Étape 1 – Découverte du projet et première simulation

Madame et Monsieur L. ont pris rendez-vous avec moi depuis l'application mobile de la banque afin de faire le point sur leur projet. Lors du rendez-vous, j'ai commencé par les laisser m'expliquer leur besoin : le type de véhicule recherché, le montant envisagé et la manière dont ils souhaitaient financer leur achat.

Une fois leur projet bien compris, j'ai fait un point sur leur situation financière afin de vérifier que le financement pouvait être envisagé dans de bonnes conditions. J'ai utilisé notre outil de simulation de crédit pour leur donner une première estimation de la mensualité en fonction du montant emprunté et de la durée choisie (annexe 7).

Je leur ai également présenté les différentes possibilités de financement ainsi que les assurances pouvant être associées au crédit. À ce moment-là, une offre commerciale sur le taux était par exemple en cours à l'occasion d'un événement sportif dont la banque est partenaire.

Afin de constituer le dossier dans de bonnes conditions, je leur ai remis dès ce premier rendez-vous la liste des documents nécessaires : bulletins de salaire, avis d'imposition, justificatif concernant le véhicule et les autres éléments nécessaires à l'étude. J'ai fait ce choix afin d'éviter des échanges supplémentaires pour des pièces manquantes et de pouvoir avancer plus rapidement sur leur dossier.

J'ai ensuite renseigné la grille de calcul de solvabilité (annexe 8) avant de procéder au montage du prêt.

Étape 2 – Montage et analyse du dossier

Une fois les documents reçus, j'ai procédé au montage du dossier dans l'outil informatique dédié. J'ai commencé par vérifier les pièces transmises et leur cohérence avec les informations données lors du rendez-vous.

J'ai ensuite renseigné les différents éléments dans l'outil d'analyse : leurs revenus, leurs charges, leurs crédits éventuels, leur loyer, ainsi que les caractéristiques du projet. L'outil m'a permis d'obtenir les principaux indicateurs nécessaires à mon analyse, notamment le taux d'endettement et le reste à vivre.

Je ne me suis pas limitée aux résultats affichés par l'outil : j'ai également regardé la situation dans son ensemble afin de vérifier que la mensualité envisagée restait cohérente avec leur budget. Dans leur cas, leurs revenus étaient stables, leur gestion de compte était satisfaisante et leur situation financière permettait d'envisager le financement dans de bonnes conditions.

J'ai également vérifié que le dossier respectait les procédures internes et les règles applicables au crédit à la consommation.

Cette étape est importante pour moi, car je dois trouver un équilibre entre la demande du client, sa capacité réelle de remboursement et le niveau de risque acceptable pour la banque.

Étape 3 – Décision et restitution au client

Le dossier de Monsieur et Madame L. entrait dans mon niveau de délégation. J'ai donc pu prendre une décision favorable au regard des éléments étudiés. Ma décision s'est appuyée sur plusieurs éléments : la stabilité de leurs revenus, leur bonne tenue de compte, leur niveau de charges et les résultats de l'analyse de leur capacité de remboursement.

J'ai ensuite formalisé mon analyse dans le dossier afin que les éléments ayant conduit à ma décision soient clairement retracés.

Si le dossier avait présenté davantage de difficultés, par exemple des revenus irréguliers ou une capacité de remboursement plus limitée, j'aurais sollicité mon directeur d'agence afin de lui présenter la situation et d'échanger avec lui sur la décision à prendre.

Une fois l'accord obtenu, j'ai repris contact avec Monsieur et Madame L. afin de leur présenter la solution retenue. Je leur ai expliqué les principales caractéristiques du crédit, notamment la durée, la mensualité et le coût total du financement. Je leur ai également présenté l'assurance emprunteur et répondu à leurs questions afin qu'ils puissent prendre leur décision en connaissance de cause.

Je leur ai enfin rappelé les informations importantes liées à leur contrat, dont leur délai de rétractation.

3. Évaluation de l'activité

Pour moi, la qualité d'un dossier de crédit se mesure d'abord à la qualité de son analyse. Un dossier bien préparé doit être complet, cohérent et permettre de comprendre rapidement la situation du client et les raisons de la décision prise.

Je considère également qu'un bon dossier est un financement qui permet au client de réaliser son projet sans déséquilibrer son budget. Dans le cas de Monsieur et Madame L., leur projet a pu être concrétisé grâce au financement mis en place.

La satisfaction du client est également importante dans mon évaluation. Je reste attentive à la compréhension de l'offre par le client et à sa capacité à respecter les échéances dans le temps.

De mon côté, je veille au respect des procédures et à la qualité de la saisie du dossier. La bonne tenue du dossier permet à ma hiérarchie de comprendre l'analyse réalisée et de suivre la qualité des financements accordés.

Cette situation m'a permis de confirmer que le montage d'un crédit ne consiste pas simplement à calculer une mensualité : il faut réellement prendre le temps de comprendre le projet et la situation du client avant de prendre une décision.

4. Pistes d'amélioration

Avec le recul, je pense que le parcours de demande de financement pourrait encore être simplifié pour le client. La collecte des justificatifs peut parfois prendre du temps et nécessiter plusieurs échanges lorsque certains documents sont oubliés ou incomplets. Un parcours davantage dématérialisé, permettant au client de déposer directement ses documents depuis son espace bancaire, faciliterait cette étape.

Je pense également qu'il est important de continuer à développer mes connaissances sur les différentes solutions de financement. Le marché automobile évolue avec le développement des véhicules électriques et de nouvelles solutions comme la LOA ou la LLD.

Enfin, je pourrais davantage anticiper la collecte des documents en expliquant dès le premier rendez-vous pourquoi chaque pièce est nécessaire. Cela permettrait au client de mieux comprendre le fonctionnement du dossier et limiterait les échanges liés aux pièces manquantes.

Cette activité m'a appris qu'un dossier de crédit réussi repose autant sur la qualité de l'analyse que sur la capacité à expliquer simplement les choses au client.

Annexes de l'activité 2

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 7 – Outil de simulation de prêt automobile et résultat de la simulation

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 8 – Grille de calcul de solvabilité (taux d'endettement, reste à vivre)

Fiche descriptive de l’activité 3

Ouverture de compte et conformité de l’entrée en relation

Blocs de compétences mobilisés : BC01 Accompagnement du parcours du client – BC04 Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle.

1. Présentation de l’activité

Contexte

L’ouverture d’un compte est souvent le premier véritable contact entre un client et sa banque. Ce n’est pas seulement une démarche administrative : elle me permet de comprendre la situation du client, ses besoins et ses projets, tout en vérifiant que les conditions nécessaires à l’entrée en relation sont bien respectées.

Dans cette activité, je dois donc trouver un équilibre entre qualité de l’accueil, conseil et respect des obligations de connaissance et de vigilance client. Je dois notamment être attentive aux informations fournies pour éviter les fraudes, aux justificatifs présentés et à la cohérence globale du dossier. Nous disposons d’un outil interne qui permet de vérifier l’authenticité des documents (annexes 9 et 10).

Objectifs

Objectif principal : accueillir le nouveau client dans de bonnes conditions, comprendre sa situation et assurer une entrée en relation conforme aux procédures de la banque.

Objectifs secondaires :

- Identifier les besoins du client afin de lui proposer les services bancaires adaptés à sa situation.
- Donner au client une première expérience positive et créer une relation de confiance.
- Vérifier la cohérence des informations et des justificatifs fournis.
- Respecter les procédures de connaissance client et les règles de vigilance applicables à l’entrée en relation.
- Prévenir les risques liés à l’utilisation du système bancaire à des fins frauduleuses ou illicites.

Fréquence

L’ouverture de compte fait partie des activités que je réalise régulièrement dans mon poste. Les demandes peuvent venir directement de prospects qui se présentent en agence, mais également de recommandations de clients déjà présents dans mon portefeuille. Nous avons par ailleurs des objectifs fixés par notre direction et, parfois, des événements organisés pour attirer de nouveaux clients.

2. Description du processus à travers une situation vécue

J’ai récemment accompagné un prospect, Monsieur K., qui venait s’installer en France après avoir travaillé plusieurs années à l’étranger. Il souhaitait ouvrir un compte bancaire afin de pouvoir gérer plus facilement ses dépenses et ses revenus en France.

Étape 1 – Premier contact et préparation du rendez-vous

Le prospect s’est présenté directement à l’agence, sans rendez-vous. Avant de lui proposer un rendez-vous plus complet, j’ai pris quelques minutes pour échanger avec lui afin de

comprendre sa situation et de voir quels documents il pouvait déjà me fournir. Cette première discussion m'a permis d'identifier certains éléments importants de son parcours, notamment son arrivée récente en France et son activité professionnelle.

Ressources et connaissances mobilisées :

- Connaissances réglementaires : sa situation nécessitait que je sois particulièrement attentive aux éléments permettant de bien connaître le client, sa situation fiscale, son activité professionnelle et l'origine des fonds qu'il souhaitait déposer sur son compte.
- Liste des pièces justificatives : je lui ai indiqué précisément les documents nécessaires à l'ouverture de son compte : pièce d'identité en cours de validité (copie couleur), justificatif de domicile de moins de trois mois, justificatifs de revenus et documents permettant de justifier sa situation professionnelle et fiscale.
- Organisation : j'ai choisi de lui demander ces documents dès le départ afin de préparer au mieux le rendez-vous. Cela m'a permis d'éviter de le recontacter plusieurs fois pour des pièces manquantes et de consacrer le rendez-vous à l'étude de sa situation.

Le dossier devait également pouvoir faire l'objet des contrôles prévus par les procédures internes de la banque. J'ai donc veillé à être rigoureuse dès cette première étape.

Étape 2 – Rendez-vous : découverte du client et vérifications

Lors du rendez-vous, j'ai suivi une trame précise qui m'a permis de réaliser à la fois la découverte de la situation du client et les vérifications nécessaires à son entrée en relation.

Vérification des pièces : j'ai commencé par vérifier les documents remis par Monsieur K. et contrôlé leur cohérence avec les informations qu'il m'avait communiquées. La pièce d'identité a été contrôlée dans l'outil interne de vérification documentaire.

Questionnaire de connaissance client : j'ai ensuite réalisé avec lui le questionnaire de connaissance client à l'aide de l'outil informatique de la banque. Je l'ai interrogé sur sa situation, ses revenus, son patrimoine, sa résidence fiscale ainsi que sur l'utilisation qu'il prévoyait de faire de son compte. Je me suis également intéressée à l'origine des fonds qu'il souhaitait déposer et aux types d'opérations qu'il pourrait être amené à réaliser. L'objectif était de vérifier que l'ensemble des informations recueillies était cohérent avec les justificatifs fournis et avec son projet d'installation en France.

Contrôles internes : les outils informatiques de la banque permettent également d'effectuer différents contrôles sur le profil du client, concernant les éléments de vigilance et les éventuelles alertes. Dans cette situation, les informations recueillies ne faisaient pas apparaître d'élément nécessitant de suspendre immédiatement l'entrée en relation.

Contraintes et réglementation : la principale difficulté dans ce type de rendez-vous est de réaliser les vérifications nécessaires sans donner au client le sentiment d'être interrogé ou suspecté. J'ai donc pris le temps de lui expliquer pourquoi certaines questions étaient obligatoires et que ces vérifications faisaient partie des procédures normales d'une banque lors de l'ouverture d'un compte. J'ai veillé à rester naturelle dans la façon de poser les questions afin de conserver une discussion fluide tout en obtenant les informations nécessaires.

Étape 3 – Analyse, décision et finalisation

Après avoir recueilli les informations et vérifié les justificatifs, j'ai pu finaliser l'analyse de la situation de Monsieur K. Les éléments recueillis étaient cohérents et aucun élément particulier ne nécessitait, à ce stade, de suspendre l'entrée en relation. J'ai également vérifié que son

pays de provenance ne figurait pas sur les listes de pays sous surveillance ou sous sanctions internationales (annexes 11 et 12).

Décision : j'ai donc pu valider son entrée en relation. Si j'avais constaté une incohérence entre les informations communiquées et les documents fournis, ou un élément nécessitant une analyse complémentaire, je n'aurais pas finalisé l'ouverture seule : j'aurais suspendu le processus et sollicité l'avis du service compétent de la banque. Pour moi, cela fait partie du rôle de la conseillère : je suis le premier interlocuteur du client, mais je peux m'appuyer sur les services internes lorsque la situation dépasse mon niveau de décision.

Finalisation : une fois les contrôles réalisés, j'ai procédé à la signature électronique des documents nécessaires à l'ouverture du compte, via le portail d'entrée en relation (annexe 13), et je lui ai présenté les offres de compte et de carte de la banque (annexe 14). J'ai ensuite pris le temps de lui expliquer les prochaines étapes, notamment la réception de sa carte bancaire et de ses éléments d'authentification. Je lui ai également présenté les différents moyens d'accès à ses comptes à distance et les précautions à prendre concernant ses données personnelles et ses moyens de paiement.

3. Évaluation de l'activité

Auto-évaluation : je considère que l'activité est réussie lorsque l'ouverture du compte est réalisée de manière complète et conforme, mais également lorsque le client repart avec une bonne compréhension de son fonctionnement. Dans cette situation, j'ai été particulièrement attentive à la qualité des informations recueillies et à la cohérence des justificatifs afin d'éviter un retour ultérieur du dossier. Cette expérience m'a également rappelé l'importance de bien expliquer au client les questions réglementaires : lorsqu'il comprend pourquoi je lui demande certaines informations, le rendez-vous est beaucoup plus simple et la relation de confiance s'installe plus facilement.

Satisfaction client : pour moi, la satisfaction du client se voit dans sa capacité à prendre rapidement en main ses nouveaux services bancaires. Un client qui comprend les explications données, qui sait utiliser ses moyens de paiement et qui revient naturellement vers moi lorsqu'il a une question est un bon indicateur de la qualité de mon accompagnement.

Évaluation par la hiérarchie et les services de contrôle : cette activité est également suivie au niveau de l'agence et peut faire l'objet de contrôles internes. Mon directeur d'agence peut vérifier le respect des procédures lors de nos points réguliers. Les dossiers peuvent également faire l'objet de contrôles a posteriori par les services compétents (Inspection générale). Je veille donc à ce que les informations soient correctement renseignées, que les justificatifs soient présents et que mes actions soient tracées dans les outils de la banque.

4. Pistes d'amélioration

Même si le processus d'ouverture de compte est déjà bien encadré, je pense qu'il pourrait encore être amélioré sur certains points.

- Fluidifier la préparation du rendez-vous : il serait intéressant de permettre au prospect de renseigner certaines informations et de transmettre ses justificatifs avant son rendez-vous. Cela permettrait de consacrer davantage de temps en agence à la découverte, au conseil et à l'explication des services.
- Rendre les outils de connaissance client plus simples : certains questionnaires peuvent être assez longs. Un outil qui adapterait certaines questions en fonction des premières

réponses du client rendrait le parcours plus fluide tout en conservant le niveau de vigilance nécessaire.

- Continuer à développer mes connaissances : la réglementation et les techniques de fraude évoluent régulièrement. Des formations fondées sur des situations concrètes rencontrées en agence me permettraient de continuer à améliorer ma vigilance et ma capacité à identifier les situations nécessitant une analyse complémentaire.

Annexes de l'activité 3

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 9 – Outil de vérification documentaire : saisie des documents à vérifier

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 10 – Outil de vérification documentaire : résultat du contrôle d'une pièce d'identité (données client masquées)

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 11 – Liste des pays sous surveillance et cas de saisine de la Direction de la conformité

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 12 – Programmes de sanctions internationales de l'Union européenne et des États-Unis

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 13 – Portail d'entrée en relation : parcours d'ouverture de compte

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 14 – Comparatif des offres de compte et de carte de la banque

Fiche descriptive de l’activité 4

Conduite d’un entretien client et proposition d’une solution d’épargne adaptée dans un cadre réglementé

Blocs de compétences mobilisés : BC02 Développement commercial – BC03 Conseil et expertise en solutions bancaires et financières.

1. Présentation de l’activité

Contexte

La conduite d’un entretien d’épargne fait partie des activités que je réalise régulièrement dans mon métier de conseillère clientèle particuliers. Elle consiste à comprendre les projets et les besoins du client afin de lui proposer une solution adaptée à sa situation.

Pour moi, cet entretien ne consiste pas simplement à proposer un produit. Je dois d’abord prendre le temps de connaître le client, sa situation financière, ses projets, son horizon de placement et son rapport au risque. Ces éléments me permettent ensuite de construire une proposition cohérente avec ses besoins et sa situation.

Cette activité est également encadrée par des obligations réglementaires qui ont pour objectif de protéger le client et de s’assurer que la solution proposée correspond bien à son profil.

Objectifs

Objectif principal : accompagner le client dans ses projets en lui proposant une solution d’épargne adaptée à sa situation, à ses objectifs et à son profil de risque.

Objectifs secondaires :

- Faire le point sur l’épargne déjà détenue et identifier les éventuels besoins complémentaires.
- Expliquer simplement au client les caractéristiques, les avantages et les risques des solutions proposées.
- Respecter les obligations réglementaires liées au conseil et à la connaissance du client.
- Développer la relation commerciale en apportant une réponse adaptée au besoin identifié.
- Fidéliser le client en l’accompagnant dans la durée.

Fréquence

Cette activité est régulière dans mon quotidien. Elle peut être réalisée à la demande du client, par exemple lorsqu’il dispose d’une somme importante à placer, mais également à mon initiative lorsque l’analyse de son portefeuille fait apparaître une opportunité ou un besoin d’épargne.

2. Description du processus à travers une situation vécue

J’ai récemment reçu en rendez-vous Madame T., cliente de longue date, qui venait de percevoir une prime exceptionnelle de 15 000 €. Elle souhaitait mettre cet argent de côté mais ne savait pas réellement quelle solution choisir.

Étape 1 – Préparation du rendez-vous

Avant le rendez-vous, j'ai consulté son dossier dans notre outil de gestion de la relation client afin d'avoir une première vision de sa situation.

Ressources mobilisées :

- CRM : j'ai regardé sa situation familiale, son épargne existante et les produits qu'elle détenait déjà. Elle était mariée, avait deux enfants et possédait notamment un Livret A et un LDDS presque entièrement remplis. Cette première analyse m'a permis de constater qu'elle disposait déjà d'une épargne de précaution, mais qu'elle n'avait pas réellement de solution destinée à un projet à plus long terme.
- Connaissance des produits : avant le rendez-vous, j'ai préparé plusieurs solutions qui pouvaient correspondre à sa situation, notamment l'assurance-vie. Je ne voulais cependant pas arriver avec une solution déjà arrêtée : je souhaitais d'abord écouter son projet avant de lui faire une proposition.

Étape 2 – Conduite de l'entretien et analyse de la situation

Lors du rendez-vous, j'ai commencé par laisser Madame T. m'expliquer ce qu'elle souhaitait faire de cette somme. Elle m'a indiqué qu'elle souhaitait mettre cet argent de côté « pour plus tard », notamment pour préparer sa retraite ou éventuellement aider ses enfants. J'ai donc orienté l'entretien vers ses objectifs, son horizon de placement et sa capacité à accepter une éventuelle fluctuation de son épargne.

Phase de découverte : j'ai commencé par lui poser des questions ouvertes afin de bien comprendre son projet. Je voulais notamment savoir si elle pouvait avoir besoin de cette somme à court terme ou si elle était prête à la placer sur une durée plus longue. Cette étape m'a permis de mieux comprendre ses priorités avant de lui présenter une solution.

Phase de diagnostic : j'ai ensuite réalisé avec elle le questionnaire permettant de déterminer son profil et de vérifier l'adéquation d'une éventuelle solution d'investissement avec sa situation (annexe 15). Nous avons notamment abordé :

- Ses objectifs et son horizon de placement : nous avons déterminé que son projet était plutôt à long terme, avec un horizon supérieur à dix ans.
- Sa situation financière : j'ai fait le point avec elle sur ses revenus, ses charges et son patrimoine afin de vérifier qu'elle pouvait consacrer cette somme à un placement sans mettre en difficulté son épargne de précaution.
- Son rapport au risque : je lui ai posé différentes questions pour comprendre comment elle réagirait en cas de baisse temporaire de la valeur de son placement, et si elle accepterait une part de risque en contrepartie d'un potentiel de rendement supérieur à celui d'une épargne totalement sécurisée.

Argumentation de mes choix : le questionnaire et les échanges avec Madame T. m'ont permis de déterminer que son profil était « Équilibré ». J'ai pris le temps de lui expliquer les questions posées et surtout leur intérêt. Je ne voulais pas qu'elle ait l'impression de simplement remplir un questionnaire sans en comprendre l'utilité. Pour moi, cette étape est importante car elle permet au client de mieux comprendre son propre rapport au risque et de participer réellement à la décision.

Étape 3 – Préconisation et formalisation

Au regard de sa situation, de son horizon de placement et de son profil de risque, je lui ai proposé l'ouverture d'un contrat d'assurance-vie. J'ai construit mon argumentation autour de plusieurs éléments :

- Adéquation avec son projet : l'assurance-vie correspondait à son objectif de placement à long terme et lui permettait de se constituer progressivement une épargne.
- Souplesse : je lui ai expliqué que son épargne restait disponible en cas de besoin, sous réserve des conditions et de la fiscalité applicables aux retraits.
- Diversification : compte tenu de son profil « Équilibré », je lui ai proposé une répartition entre une partie sécurisée sur le fonds en euros et une partie investie en unités de compte, afin de rechercher davantage de potentiel de rendement tout en conservant une partie de son épargne sur un support moins exposé aux fluctuations des marchés.

Je lui ai bien expliqué que la partie investie en unités de compte comportait un risque de perte en capital, contrairement au fonds en euros dans les conditions prévues par le contrat.

Outils et relations internes : pour construire ma préconisation, je me suis appuyée sur l'outil patrimonial interne de la banque (annexes 16 à 18), qui permet de visualiser la situation patrimoniale du client, ses indicateurs et de définir son projet d'investissement. Pour la partie investie en unités de compte, je me suis appuyée sur les informations et les supports disponibles au sein de la banque afin de sélectionner une solution cohérente avec son profil et son projet (annexe 19). Nous avons régulièrement des offres sur des fonds à formule. Je m'appuie également sur le site interne de la société de gestion du groupe pour suivre l'actualité des marchés et des fonds (annexe 20).

Finalisation : avant la souscription, je lui ai remis et expliqué la documentation précontractuelle nécessaire, notamment le document d'informations clés (DIC) pour le support concerné. Je lui ai expliqué les principales caractéristiques de la solution, les frais éventuels ainsi que les risques liés à la partie investie en unités de compte. Après avoir répondu à ses questions et obtenu son accord, nous avons procédé à la souscription électronique.

3. Évaluation de l'activité

Auto-évaluation : pour moi, l'activité est réussie lorsque le client ne se contente pas de souscrire, mais qu'il comprend réellement pourquoi la solution lui a été proposée. Dans le cas de Madame T., j'ai pris le temps de lui expliquer les différentes possibilités et les risques associés. Je considère donc que mon rôle de conseil ne s'est pas limité à la vente d'un produit. Je dois être capable d'expliquer simplement au client ce qu'il met en place, dans quel objectif et quels sont les éléments auxquels il doit être attentif.

Satisfaction client : la satisfaction se mesure également dans la durée. Un client qui revient vers moi pour poser des questions, faire un point sur son épargne ou mettre en place de nouveaux versements montre qu'il a confiance dans l'accompagnement proposé. Pour Madame T., le fait qu'elle ait pris le temps d'échanger avec moi sur ses projets et qu'elle ait compris les raisons de ma proposition a été pour moi un bon indicateur de la qualité du rendez-vous.

Évaluation par la hiérarchie et les services de contrôle : cette activité peut être contrôlée au niveau de l'agence et par les services compétents de la banque. Le dossier doit notamment permettre de vérifier la cohérence entre les informations recueillies, le profil du client et la solution proposée. Mon directeur d'agence peut également suivre la qualité de mes rendez-vous, mon activité commerciale et ma contribution à la collecte d'épargne de l'agence.

4. Pistes d'amélioration

Même si le processus de conseil est déjà bien encadré, je pense que certaines choses pourraient encore être améliorées.

- Amélioration des outils : les outils de simulation pourraient être encore plus visuels et permettre au client de mieux comprendre les conséquences de ses choix. Par exemple, une présentation simple pourrait montrer la différence entre une épargne totalement sécurisée et une épargne comportant une part de risque.
- Simplification du langage : certains termes financiers peuvent être difficiles à comprendre pour un client qui n'est pas habitué aux placements. Il est important de continuer à utiliser des supports simples et visuels pour expliquer des notions comme les unités de compte, le risque ou la diversification.
- Suivi après la souscription : le conseil ne s'arrête pas au moment de la souscription. Un point quelques mois plus tard, ou lors d'un prochain rendez-vous, permet de vérifier que la solution correspond toujours aux objectifs du client et à sa situation.

Annexes de l'activité 4

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 15 – Questionnaire MIF : connaissances, expérience et profil investisseur du client

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 16 – Outil patrimonial interne : vue d'ensemble de la situation du client

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 17 – Outil patrimonial interne : indicateurs patrimoniaux

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 18 – Outil patrimonial interne : définition du projet d'investissement (objectif, horizon, versements)

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 19 – Exemples de supports d'investissement disponibles (unités de compte)

[Pièce retirée – version anonymisée]

Annexe 20 – Site interne de la société de gestion du groupe : actualités des marchés et des fonds

Déclaration sur l'honneur

Information sur les risques encourus en cas de fraude

Les services académiques se réservent la possibilité de vérifier l'exactitude de vos déclarations.
En cas de fausses déclarations, l'obtention du diplôme vous sera refusée, et l'administration sera tenue de déposer plainte contre vous.

La loi punit quiconque se rend coupable de fausses déclarations :
"*Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques. Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45.000 euros d'amende*." (Code pénal, art. 441-1)
"Le fait de se faire délivrer indûment par une administration publique ou par un organisme chargé d'une mission de service public, par quelque moyen frauduleux que ce soit, un document destiné à constater un droit, une identité ou une qualité ou à accorder une autorisation, est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30.000 euros d'amende." (Code pénal art. 441-6).

Le plagiat, qui consiste à intégrer dans son travail (copie, dossier...) l'intégralité ou des extraits d'une autre œuvre dont on n'est pas l'auteur, sans mention de la source, est une contrefaçon constitutive d'une fraude, en applications des articles L335-2 et L335-3 du code de la propriété intellectuelle ;
- la substitution d'identité lors du déroulement des épreuves ;
- tout faux et usage de faux d'un document délivré par l'administration (falsification de relevé de notes ou de diplôme, falsification de pièce d'identité…).
- corruption ou tentative de corruption d'un agent de la fonction publique en vue d'obtenir des documents confidentiels. »

Cette liste n'est pas exhaustive.

Deux types de sanction peuvent vous être appliqués

1. Les sanctions administratives

Un candidat suspecté de fraude présentera sa défense lors d'une audition devant une émanation du jury ou par écrit, afin de respecter le principe de la procédure contradictoire L'éventail des sanctions est variable selon la gravité des faits reprochés et s'étend de l'annulation de l'examen, jusqu'à une interdiction de se présenter à tout examen et concours de l'enseignement technique durant une période maximale de deux ans.

2. Les sanctions pénales

Les fraudes commises dans les examens et les concours publics constituent un délit et sont réprimées par le Code pénal.

Exemples de sanctions pénales possibles :
- la substitution d'identité lors du déroulement des épreuves peut entraîner des sanctions pénales : peine d'emprisonnement et amende pouvant aller jusqu'à 45 000 euros selon les cas.
- l'usurpation d'identité dans un document administratif ou dans un document authentique est punie de 6 mois d'emprisonnement et de 7500 euros d'amende.
- enfin, tout faux et usage de faux d'un document délivré par l'administration sont punis de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende.

Pour plus d'information, veuillez consulter :
- le Code pénal et notamment les articles 313-1, 313-3, 441-1, 433-19, 441-2
- l'arrêté du 19 mai 1950 relatif aux fraudes aux examens et aux concours de l'enseignement technique.

Je déclare sur l’honneur :

- ☒ avoir pris connaissance des informations relatives aux fraudes en VAE ;
- ☒ attester de l’exactitude de toutes les informations figurant dans le présent livret ;
- ☒ autoriser la communication de mes résultats en termes de validation au Dispositif académique de validation des acquis (DAVA) pour bénéficier d’un conseil post-Jury.

Fait à [commune], le 10 / 09 / 2026

Nom, prénom : X



Ministère de l'Education nationale
Direction générale de l'enseignement scolaire
VAE- Dossier de validation - Livret 2 - Edition 2021