

┌ 131 Fiches de Révision ┐
BTS Banque
└ Banque ┘

 Fiches de révision

 Fiches méthodologiques

 Tableaux et graphiques

 Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

4,6/5 selon l'Avis des Étudiants



Préambule

1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Corentin Laval** 🙌

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi www.bts-banque.fr.

Si tu lis ces quelques lignes, saches que tu as déjà fait le choix de la **réussite**.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **BTS Gestion des Transports et Logistique Associée (GTLA)** avec une moyenne de **16.93/20** grâce à ces

fiches de révisions.

2. Pour aller beaucoup plus loin :

Étant donné la spécificité de l'examen de l'épreuve E4 "Développement commercial", Marie et moi avons décidé de créer une **formation vidéo ultra-complète** pour t'assurer au moins 15/20 à cette épreuve.

En effet, c'est l'une des épreuves les plus importantes de l'examen. Elle est au coefficient de 4 et influe pour 18 % de la note finale.

C'est d'ailleurs une matière à double tranchant car si tu maîtrises la **méthodologie** et les **notions à connaître**, tu peux être sûr(e) d'obtenir une excellente note. À l'inverse, si tu n'as pas les clés pour mener à bien cette épreuve cruciale, tu risques d'avoir une note assez limitée.



3. Contenu du Dossier E4 :

1. **Vidéo 1 – Étude de cas** : 20 minutes de vidéo abordant toutes les informations à connaître à ce sujet.
2. **Vidéo 2 – Analyse de situation commerciale** : 10 minutes de vidéo pour évoquer toutes les notions à maîtriser et être 100% prêt pour le jour J.
3. **Vidéo 3 – Les assurances vie, les CTO et les PEA** : 12 minutes de vidéo pour te délivrer des astuces et des pépites pour te faire grimper ta note.

4. **Vidéo 4 – Les principes de gestion du portefeuille** : 11 minutes de vidéo pour te délivrer des astuces et des pépites pour te faire grimper ta note.
5. **Fichier PDF – 38 Fiches de Révision** : E-Book abordant les notions à connaître pour réussir l'épreuve E4 🚀

Découvrir le Dossier E4

Table des matières

E1 : Culture Générale et Expression (CGE)	5
Chapitre 1 : Synthèse de documents	6
Chapitre 2 : Écriture personnelle	10
E2 : Langue vivante étrangère (Anglais)	13
Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit	15
Chapitre 2 : Expression écrite	16
Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?	17
Chapitre 4 : Les expressions dans un débat	19
Chapitre 5 : Les pronoms relatifs	21
Chapitre 6 : Les verbes irréguliers	22
E3 : Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers	27
Chapitre 1 : Les différents types de clients en banque	29
Chapitre 2 : Techniques de communication	31
Chapitre 3 : Fidélisation des clients en banque	35
Chapitre 4 : Outils de la gestion	37
E4 : Développement commercial	39
Accès au Dossier E4	39
E5 : Conseil et expertise en solutions bancaires et financières	41
Chapitre 1 : Les acteurs de l'environnement bancaire	41
Chapitre 2 : Les enjeux économiques	47
Chapitre 3 : Les règles juridiques et réglementaires	49
Chapitre 4 : L'organisation interne d'une banque	52
Chapitre 5 : Exercices concrets	55
Chapitre 6 : L'intégration de l'entreprise dans son environnement	58
Chapitre 7 : La régulation de l'activité économique	63
Chapitre 8 : L'organisation de l'activité de l'entreprise	66
Chapitre 9 : L'impact du numérique sur la vie des entreprises	73
Chapitre 10 : Les mutations du travail	76
Chapitre 11 : Les choix stratégiques des entreprises	78
E6 : Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	81
Chapitre 1 : Objectifs et méthodologies de la veille	84
Chapitre 2 : Analyse macroéconomique et conjoncture	86
Chapitre 3 : Évolutions du cadre juridique et réglementaire	90

Chapitre 4 : Tendances du secteur bancaire et financier	93
Chapitre 5 : Innovations numériques, fintech et transformation digitale	105
Chapitre 6 : Gestion des risques et conformité prudentielle	110
Chapitre 7 : Concurrence, nouveaux entrants et marchés émergents	114
Chapitre 8 : Responsabilité Sociétale, Éthique et Développement Durable	119
Chapitre 9 : Comportements clients et évolutions des usages	123
Chapitre 10 : Perspectives stratégiques et opportunités de croissance	128

E1 : Culture Générale et Expression (CGE)

Présentation de l'épreuve :

Évaluée à hauteur d'un coefficient de 3, cette épreuve E1 « **Culture Générale et Expression** » (CGE) se déroule sous forme écrite en CCF sur une durée de 3 heures.

À elle seule, cette épreuve compte pour 14 % de la note finale, d'où son importance.

Cette épreuve nécessite la rédaction de 2 documents :

- Rédaction d'une synthèse objective en confrontant les documents fournis ;
- Rédaction d'une écriture personnelle dont tu devras répondre de façon argumentée à une question des documents fournis.

Conseil :

L'épreuve de culture générale et expression est l'une des matières les plus difficiles à réviser car il n'y a pas vraiment de cours.

Privilégie l'apprentissage par cœur de la méthodologie de la synthèse de documents et de l'écriture personnelle et effectue des annales pour t'entraîner.

Table des matières

Chapitre 1 : Synthèse de documents.....	6
1. Réaliser une synthèse de documents	6
2. Synthèse de documents – Mise en place d'une introduction attirante	7
3. Synthèse de documents – Réussir son développement.....	8
4. Synthèse de documents – Réussir sa conclusion.....	9
Chapitre 2 : Écriture personnelle.....	10
1. Réaliser une écriture personnelle	10
2. Écriture personnelle – Analyser son sujet.....	10
3. Écriture personnelle – Introduction	11
4. Écriture personnelle – Chercher des exemples.....	11
5. Écriture personnelle – Donner son point de vue	12
6. Écriture personnelle – Conclusion	12

Chapitre 1 : Synthèse de documents

1. Réaliser une synthèse de documents :

Étape 1 – Survol du corpus :

L'idée de la première étape est d'abord de jeter un œil aux différents types de documents du corpus et d'en déterminer leur nature, à savoir :

- Extraits d'articles ;
- Extraits d'essais ;
- Textes littéraires ;
- Etc.

L'objectif est alors de recenser toutes les informations rapides telles que :

- Titres ;
- Dates ;
- Nom des auteurs.

Étape 2 – Lecture et prise de notes :

Ensuite, vous allez entamer une lecture analytique. Le but est alors de trouver et de reformuler 6 à 10 idées principales du document.

Faites ensuite un tableau de confrontation, c'est-à-dire que dans chaque colonne, vous écrirez les idées qui vous viennent à l'esprit en les numérotant.

Étape 3 – Regroupement des idées :

Une fois la prise de notes terminée, vous pouvez commencer à chercher les idées qui se complètent et celles qui s'opposent.

Pour cela, réalisez 3 groupements d'idées se complétant.

Étape 4 – Recherche de plan :

Vous devez maintenant finaliser votre plan. Il est fortement conseillé de l'écrire au brouillon avant de le rédiger au propre.

Pour ce faire, vous allez rédiger votre plan de façon détaillée avec le nom de chaque partie, et de chaque sous-partie.

Étape 5 – La rédaction :

La rédaction est le gros du travail. Pour le réussir, vous allez respecter les points suivants :

- **Structuration de votre texte :** Sautez une ligne entre chaque partie et faites des alinéas. Les différentes parties de votre développement doivent toujours commencer par l'idée principale.
- **Respectez les normes de présentation :** N'omettez pas de souligner les titres des œuvres et de mettre entre guillemets les citations de textes.

- **Équilibrez les parties de votre texte :** Enfin, l'objectif est d'équilibrer les différentes parties de notre développement.

Quelques règles importantes :

- Ne pas oublier les guillemets lors d'une citation ;
- Ne pas faire référence à des documents ne figurant pas dans le dossier ;
- Ne pas numéroter ou nommer ses parties ;
- Ne pas laisser un document de côté, ils doivent tous être traités ;
- Ne pas donner son avis personnel sur le sujet ;
- Ne pas énumérer ses idées les unes après les autres, les énumérer en fonction d'un plan concret ;
- Ne pas présenter toutes ses idées dans les moindres détails, il faut qu'elles restent concises ;
- Ne pas revenir plusieurs fois sur une seule et même idée ;
- Ne pas utiliser le pronom personnel "je" et éviter l'utilisation du "nous".

2. Synthèse de documents – Mise en place d'une introduction attirante :

Étape 1 – Trouver une amorce :

L'amorce correspond à une phrase à visée générale introduisant la lecture du texte. Il peut s'agir d'un proverbe, d'une vérité générale, d'un fait divers, d'une citation, etc.

L'amorce n'est pas obligatoire mais relativement conseillée.

Exemple : On pourrait utiliser l'expression "Sans musique, la vie serait une erreur" en citant son auteur "Nietzsche" en tant qu'amorce.

Étape 2 – Présenter le sujet :

À la suite de l'amorce, vous devez présenter le sujet en le formulant de manière simple et concise.

Exemple : "Le corpus de document traite de la musique en tant que loisir superficiel".

Étape 3 – Présenter les documents :

Pour cette troisième étape, vous allez regrouper les documents par points communs et, s'il n'y a pas de points communs, vous allez les présenter les uns après les autres.

Pour présenter les documents, vous allez donner les informations suivantes :

- Nom de l'auteur ;
- Titre ;
- Type de document ;
- Source ;
- Idée principale ;
- Date.

Exemple : Dans son roman *Gil* paru en 2015, Célia Houdart raconte la vie d'un musicien avec son ascension, ses fragilités et ses difficultés.

Étape 4 – Trouver une problématique :

À la suite de la présentation des documents, vous allez présenter la problématique. Il doit s'agir de la grande question générale soulevée par le dossier. Cette problématique a généralement la forme d'une question et doit être en lien avec le plan choisi.

Exemple : "Quel regard porter sur la précarité du statut des musiciens ?"

Étape 5 – Annoncer son plan :

À ce niveau, il s'agit d'annoncer à notre lecteur le plan choisi et d'entamer le développement de manière fluide.

Exemple : "Dans une première partie, nous analyserons la dimension économique des concerts. Dans un second temps, nous aborderons le point de vue du public."

3. Synthèse de documents – Réussir son développement :

Étape 1 – Organiser ses idées :

Une fois que vous avez choisi votre plan de 2 ou 3 parties, vous devrez constituer entre 2 et 4 paragraphes dans chaque partie. Ces paragraphes doivent suivre un ordre logique allant du plus évident au moins évident.

Exemple :

- Première partie : "La pratique musicale, un objectif éducatif" ;
- Deuxième partie : "La pratique musicale, une forme de distinction sociale" ;
- Troisième partie : "La pratique musicale, un coût pour les familles".

Étape 2 – Construire un paragraphe :

Un paragraphe s'appuie sur plusieurs documents. Pour rendre un paragraphe efficace, on commence par annoncer l'idée principale commune à plusieurs documents avant de donner les détails.

Exemple : "La pratique musicale est en constante hausse dans la société. Ainsi, C. Planchon développe l'exemple du hautbois et de la pratique du leasing encourageant l'accès aux instruments à bas prix. E. Goudier va plus loin en donnant le détail de tous les organismes permettant de renforcer la démocratisation des instruments de musique."

De plus, pour construire un paragraphe, il faut reformuler et confronter les idées principales de l'auteur.

Enfin, entre chaque paragraphe, vous devrez utiliser des connecteurs logiques tels que :

- En premier lieu, ...
- Par ailleurs, ...
- En outre, ...

- Enfin, ...

Étape 3 – Fluidifier la transition entre chaque partie :

L'idée est d'insérer une courte phrase ayant pour rôle de récapituler la partie précédente et d'annoncer ce qui suit sans pour autant trop en annoncer.

Exemple : "Comme on vient de le voir, la nécessité de la pratique musicale a tendance à s'imposer à nous, mais les obstacles restent nombreux."

4. Synthèse de documents – Réussir sa conclusion :

Étape 1 – Rédiger sa conclusion en fonction des idées précédentes :

Le principe de la conclusion est de faire un bilan sur les idées précédemment développées.

Exemple : "En résumé, la musique est un art mais aussi un loisir subissant des préjugés. En effet, certains genres musicaux initialement considérés comme "nobles" prouvent que la hiérarchie peut céder."

Étape 2 – Utilisation d'un connecteur ou d'une expression :

Un connecteur ou une expression doit figurer dans la conclusion afin de bien faire notifier au lecteur qu'il s'agit de la conclusion. En voici quelques-uns :

- En somme, ...
- En conclusion, ...
- Pour conclure, ...
- On retiendra de cette étude que...

Chapitre 2 : Écriture personnelle

1. Réaliser une écriture personnelle :

Les règles importantes :

Avant d'entamer sur la méthodologie de l'écriture personnelle, voici quelques règles importantes :

- L'utilisation du pronom "je" est évidemment autorisée ;
- Utiliser des références personnelles de films, de tableaux, d'œuvres ou de livres est obligatoire ;
- Saut de ligne entre les parties obligatoire ainsi que la présence d'alinéas au premier paragraphe ;
- Éviter les fautes d'orthographe en relisant 2 fois à la fin.

2. Écriture personnelle – Analyser son sujet :

Utilisation de la méthode "QQOQCCP" pour analyser son sujet :

L'utilisation de la méthode "QQOQCCP" est très utilisée pour analyser son sujet. Pour cela, vous allez répondre aux questions suivantes concernant le sujet :

- Qui ?
- Quoi ?
- Quand ?
- Où ?
- Comment ?
- Combien ?
- Pourquoi ?

Exemple : Si le sujet est "D'après-vous, la société doit-elle aller toujours plus vite ?" Voici l'élaboration du QQOQCCP :

- Qui ?
 - Les citoyens vivent à un rythme de plus en plus élevé.
 - Les conducteurs parfois tentés de dépasser la vitesse maximale autorisée en conduite.
 - Les journalistes toujours à la recherche du "scoop" et de faire diffuser des informations trop vite.
- Quoi ?
 - Une accélération de la production permettant de faciliter les échanges et d'abolir les distances.
 - Un facteur de risques permettant de prendre en compte le risque d'erreur, d'accident et de stress.
- Quand ?
 - Étant donné que le sujet a l'air moderne, ce sera plutôt au XX et XXIème siècle avec l'arrivée du numérique.
- Où ?
 - Question peu porteuse sur ce sujet.

- Comment ?
 - Au travers des moyens de transport, des moyens de communication, des informations en temps réel, etc.
- Combien ?
 - Question peu porteuse sur ce sujet.
- Pourquoi ?
 - Par souci d'efficacité, de dynamisme et pour fluidifier les échanges.

3. Écriture personnelle – Introduction :

Étape 1 – Rédiger une "amorce" :

L'amorce correspond à une phrase à visée générale introduisant la lecture du texte. Il peut s'agir d'un proverbe, d'une vérité générale, d'un fait divers, d'une citation, etc.

L'amorce n'est pas obligatoire mais relativement conseillée.

Étape 2 – Reformuler le sujet :

Vous devez expliquer avec vos mots ce que signifie le sujet donné.

Exemple : Si le sujet est "Faut-il défendre la diversité musicale ?", essayez de mettre en avant les paradoxes, les contradictions, les choix à faire et l'intérêt du sujet en général.

Étape 3 – Rédaction de la problématique :

À la suite de la présentation des documents, vous allez présenter la problématique. Il doit s'agir de la grande question soulevée par le sujet. Cette problématique a généralement la forme d'une question.

Exemple : "La diversité culturelle, si chère à la France, est-elle en danger dans un contexte désormais mondialisé ?"

Étape 4 – Élaboration du plan :

Le plan doit être élaboré dans le but de répondre à la problématique.

Exemple : "Pour répondre à cette question, nous évoquerons alors 2 possibilités, une action engagée en faveur de la diversité et une position plus passive et respectueuse du mode de vie collectif."

4. Écriture personnelle – Chercher des exemples :

Trouver des exemples :

L'idée est de trouver des exemples en rapport avec le sujet pour appuyer sa future argumentation.

Exemple : Si le sujet est "D'après-vous, la société doit-elle aller toujours plus vite ?" Voici quelques exemples :

- **Fait d'actualité :** Le projet d'une reconstruction express de Notre Dame en 5 ans ;

- **Phénomène de société** : Les TGV, les taxis "ubers", les trottinettes électriques ;
- **Référence culturelle** : Les films d'action.

5. Écriture personnelle – Donner son point de vue :

Donner son point de vue :

Contrairement à la synthèse de documents strictement objective, l'écriture personnelle demande une touche subjective de la part du rédacteur. Mais attention, vous ne devez pas donner votre point de vue tout le long de votre copie mais seulement ponctuellement.

De plus, si votre évaluateur n'est pas de votre point de vue, ce n'est pas grave car ce n'est pas ce sur quoi vous êtes évalué(e).

Comment donner son point de vue ?

Pour donner son point de vue, vous pouvez utiliser différentes expressions appropriées du registre telles que :

- Pour ma part...
- En ce qui me concerne...
- D'après moi...
- Je pense que...
- J'approuve l'idée selon laquelle...

6. Écriture personnelle – Conclusion :

Rôle de la conclusion :

La conclusion de l'écriture personnelle est sensiblement similaire à celle de la synthèse de documents et récapitule les grandes idées qui ont été développées. L'idée est qu'elle penche d'un certain côté de la balance et qu'elle ne soit pas totalement neutre.

De plus, cette conclusion peut être une question ouverte pour donner envie au lecteur.

Exemple : "En définitive, notre société semble partagée entre 2 tendances ; l'une qui soutient la diversité musicale et l'autre s'appuyant sur des goûts collectifs. Contrairement aux apparences, ces 2 tendances ne pourraient-elles pas cohabiter ?"

E2 : Langue vivante étrangère (Anglais)

Présentation de l'épreuve :

Cette épreuve E2 « Langue vivante étrangère » (Anglais) est une épreuve disposant d'un coefficient de 2.

Elle se subdivise en 2 sous-épreuves :

- **E2.1 - Compréhension de l'écrit et expression écrite** : Coefficient 1, épreuve ponctuelle écrite, durée de 2 heures ;
- **E2.2 - Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction** : Coefficient 1, épreuve orale, durée de 20 minutes, forme CCF.

L'épreuve écrite comporte plusieurs exercices tels qu'une traduction, une interprétation, un résumé, un compte rendu ou une présentation. L'épreuve orale nécessite ta réponse de manière résumée à des questions du domaine bancaire. Cette épreuve orale dure 20 minutes, mais est précédé d'un temps de préparation de 20 minutes.

Conseil :

Ne néglige pas cette matière ayant une influence sur 9 % de la note finale de l'examen. De plus, je te conseille de travailler énormément ton vocabulaire et ton écoute.

Pour travailler ton vocabulaire, sollicite tes 3 types de mémoires :

- Mémoire visuelle (lecture) ;
- Mémoire auditive (écoute) ;
- Mémoire kinesthésique (écrite).

En sollicitant ces 3 types de mémoires, tu maximises ainsi ton apprentissage. Pour ce qui est de l'écoute, regarde des films ou des séries en Anglais et mets les sous-titres en Français.

Table des matières

Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit.....	15
1. Définitions de la compréhension de l'écrit.....	15
2. Règles à respecter.....	15
Chapitre 2 : Expression écrite	16
1. Rédaction du mail	16
Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?.....	17
1. Introduction.....	17
2. Connecteurs logiques.....	17
Chapitre 4 : Les expressions dans un débat	19
1. Utilité des expressions.....	19

2.	L'introduction à une idée.....	19
Chapitre 5 :	Les pronoms relatifs.....	21
1.	Les pronoms relatifs	21
2.	Quelques particularités des pronoms.....	21
Chapitre 6 :	Les verbes irréguliers.....	22
1.	Liste des verbes irréguliers	22

Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit

1. Définitions de la compréhension de l'écrit :

Objectif :

Montrer que l'essentiel du texte a été compris. Résumé en respectant le nombre de mots (+ / - 10 %).

Introduction :

Type de document, source, thème général.

Corps :

Développer les idées principales avec des mots de liaison.

2. Règles à respecter :

Les règles à respecter :

- Respecter le nombre de mots et l'inscrire à la fin ;
- Ne pas mettre de Français.

À ne surtout pas faire :

- Rédiger le compte-rendu en Anglais ;
- Introduire des informations extérieures au document ;
- Paraphraser le texte ;
- Omettre des idées importantes.

Chapitre 2 : Expression écrite

1. Rédaction du mail :

Les principes de base de la rédaction du mail :

- Toujours commencer par : "Dear Mr./Ms. ..."
- Exprimer le but du mail : "I am writing to enquire about..."
- Pour conclure : "Thank you for patience and cooperation. If you have any questions or concerns, don't hesitate to let me know."
- Salutation : "Best regards/Sincerely"

Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?

1. Introduction :

Comment introduire ses pensées ?

Afin de préparer et d'organiser de la meilleure façon les idées et les informations, à l'écrit comme à l'oral, les expressions suivantes peuvent être utilisées.

Expression anglaise	Expression française
To begin with	Pour commencer avec
As an introduction	En introduction

2. Connecteurs logiques :

Exprimer son opinion personnelle :

Expression anglaise	Expression française
In my opinion	À mon avis
To me	Pour moi
I think	Je pense
Personally	Personnellement
According to me	Selon moi
As for the	Comme pour le

Organiser en série d'éléments :

Expression anglaise	Expression française
Firstly	Premièrement
Secondly	Deuxièmement
Thirdly	Troisièmement
Then	Ensuite
After that	Après ça
At the end	À la fin

Ajouter une information :

Expression anglaise	Expression française
Moreover	De plus
Added to that	Ajouté à cela

Donner des exemples :

Expression anglaise	Expression française
For example	Par exemple

Such as	Tel que
Like	Comme

Généraliser :

Expression anglaise	Expression française
All told	En tout
About	À propos

Expliquer une cause :

Expression anglaise	Expression française
Because of	En raison de
Thanks to	Grâce à

Chapitre 4 : Les expressions dans un débat

1. Utilité des expressions :

À quoi servent les expressions dans un débat ?

Les expressions du débat sont intéressantes à étudier puisqu'elles offrent différentes façons d'aborder et de diriger une discussion. Elles peuvent être mises en place le jour de l'oral d'Anglais.

2. L'introduction à une idée :

Exprimer un désaccord :

Expression anglaise	Expression française
My point of view is rather different from	Mon point de vue est assez différent du vôtre
I'm not agree with you	Je ne suis pas d'accord avec vous
It is wrong to say that	C'est faux de dire que

Ajouter une information :

Expression anglaise	Expression française
In addition to	En plus de
In addition	En outre
Not only	Pas seulement

Contraster :

Expression anglaise	Expression française
But	Mais
Yet	Encore
Nevertheless	Néanmoins
Actually	Réellement
On the one hand	D'un côté
On the other hand	D'autre part
In fact	En réalité
Whereas	Tandis que

Pour résumer :

Expression anglaise	Expression française
In a word	En un mot
To sum up	Pour résumer

Pour justifier :

Expression anglaise	Expression française
That's why	C'est pourquoi
For example	Par exemple

Chapitre 5 : Les pronoms relatifs

1. Les pronoms relatifs :

Les différents pronoms relatifs existants :

Expression anglaise	Expression française
Where	Où
What	Qu'est-ce que
When	Quand
Whom	Que
Whose	À qui
Who	Qui (pour un humain)
Which	Qui (pour un animal/objet)

2. Quelques particularités des pronoms :

Les particularités du pronom "which" :

Le pronom "which" désigne un animal ou un objet.

Exemple :

Expression anglaise	Expression française
The dog here is very aggressive.	Le chien qui est ici est très agressif.

Les particularités du pronom "who" :

Le pronom "who" désigne un humain.

Exemple :

Expression anglaise	Expression française
The girl who is looking at us is called Sarah.	La fille qui nous regarde s'appelle Sarah.

Les particularités du pronom "whose" :

Le pronom "whose" permet d'indiquer la possession.

Exemple :

Expression anglaise	Expression française
The singer whose name I don't remember has a beautiful voice.	Le chanteur dont je ne me souviens plus du nom a une belle voix.

Chapitre 6 : Les verbes irréguliers

1. Liste des verbes irréguliers :

Base verbale	Prétérit	Participe passé	Expression française
abide	abode	abode	respecter / se conformer à
arise	arose	arisen	survenir
awake	awoke	awoken	se réveiller
bear	bore	borne / born	porter / supporter / naître
beat	beat	beaten	battre
become	became	become	devenir
beget	begat / begot	begotten	engendrer
begin	began	begun	commencer
bend	bent	bent	plier / se courber
bet	bet	bet	parier
bid	bid / bade	bid / bidden	offrir
bite	bit	bitten	mordre
bleed	bled	bled	saigner
blow	blew	blown	souffler / gonfler
break	broke	broken	casser
bring	brought	brought	apporter
broadcast	broadcast	broadcast	diffuser / émettre
build	built	built	construire
burn	burnt / burned	burnt / burned	brûler
burst	burst	burst	éclater
buy	bought	bought	acheter
can	could	could	pouvoir
cast	cast	cast	jeter / distribuer (rôles)
catch	caught	caught	attraper
chide	chid / chode	chid / chidden	gronder
choose	chose	chosen	choisir
cling	clung	clung	s'accrocher
clothe	clad / clothed	clad / clothed	habiller / recouvrir
come	came	come	venir
cost	cost	cost	coûter
creep	crept	crept	ramper
cut	cut	cut	couper
deal	dealt	dealt	distribuer
dig	dug	dug	creuser
dive	dived	dived / dove	plonger

do	did	done	faire
draw	drew	drawn	dessiner / tirer
dream	dreamt / dreamed	dreamt / dreamed	rêver
drink	drank	drunk	boire
drive	drove	driven	conduire
dwell	dwelt	dwelt / dwelled	habiter
eat	ate	eaten	manger
fall	fell	fallen	tomber
feed	fed	fed	nourrir
feel	felt	felt	se sentir / ressentir
fight	fought	fought	se battre
find	found	found	trouver
flee	fled	fled	s'enfuir
fling	flung	flung	lancer
fly	flew	flown	voler
forbid	forbade	forbidden	interdire
forecast	forecast	forecast	prévoir
foresee	foresaw	foreseen	prévoir / pressentir
forget	forgot	forgotten / forgot	oublier
forgive	forgave	forgiven	pardonner
forsake	forsook	forsaken	abandonner
freeze	froze	frozen	geler
get	got	gotten / got	obtenir
give	gave	given	donner
go	went	gone	aller
grind	ground	ground	moudre / opprimer
grow	grew	grown	grandir / pousser
hang	hung	hung	tenir / pendre
have	had	had	avoir
hear	heard	heard	entendre
hide	hid	hidden	caler
hit	hit	hit	taper / appuyer
hold	held	held	tenir
hurt	hurt	hurt	blesser
keep	kept	kept	garder
kneel	knelt / kneeled	knelt / kneeled	s'agenouiller
know	knew	known	connaître / savoir
lay	laid	laid	poser
lead	led	led	mener / guider
lean	leant / leaned	leant / leaned	s'incliner / se pencher
leap	leapt / leaped	leapt / leaped	sauter / bondir

learn	learnt	learnt	apprendre
leave	left	left	laisser / quitter / partir
lend	lent	lent	prêter
let	let	let	permettre / louer
lie	lay	lain	s'allonger
light	lit / lighted	lit / lighted	allumer
lose	lost	lost	perdre
make	made	made	fabriquer
mean	meant	meant	signifier
meet	met	met	rencontrer
mow	mowed	mowed / mown	tondre
offset	offset	offset	compenser
overcome	overcame	overcome	surmonter
partake	partook	partaken	prendre part à
pay	paid	paid	payer
plead	pled / pleaded	pled / pleaded	supplier / plaider
preset	preset	preset	programmer
prove	proved	proven / proved	prouver
put	put	put	mettre
quit	quit	quit	quitter
read	read	read	lire
relay	relaid	relaid	relayer
rend	rent	rent	déchirer
rid	rid	rid	débarrasser
ring	rang	rung	sonner / téléphoner
rise	rose	risen	lever
run	ran	run	courir
saw	saw / sawed	sawn / sawed	scier
say	said	said	dire
see	saw	seen	voir
seek	sought	sought	chercher
sell	sold	sold	vendre
send	sent	sent	envoyer
set	set	set	fixer
shake	shook	shaken	secouer
shed	shed	shed	répandre / laisser tomber
shine	shone	shone	briller
shoe	shod	shod	chausser
shoot	shot	shot	tirer / fusiller
show	showed	shown	montrer
shut	shut	shut	fermer
sing	sang	sung	chanter

sink	sank / sunk	sunk / sunken	couler
sit	sat	sat	s'asseoir
slay	slew	slain	tuer
sleep	slept	slept	dormir
slide	slid	slid	glisser
slit	slit	slit	fendre
smell	smelt	smelt	sentir
sow	sowed	sown / sowed	semier
speak	spoke	spoken	parler
speed	sped	sped	aller vite
spell	spelt	spelt	épeler / orthographier
spend	spent	spent	dépenser / passer du temps
spill	spilt / spilled	spilt / spilled	renverser
spin	spun	spun	tourner / faire tourner
spit	spat / spit	spat / spit	cracher
split	split	split	fendre
spoil	spoilt	spoilt	gâcher / gâter
spread	spread	spread	répandre
spring	sprang	sprung	surgir / jaillir / bondir
stand	stood	stood	être debout
steal	stole	stolen	voler / dérober
stick	stuck	stuck	coller
sting	stung	stung	piquer
stink	stank	stunk	puer
strew	strewed	strewn / strewed	éparpiller
strike	struck	stricken / struck	frapper
strive	strove	striven	s'efforcer
swear	swore	sworn	jurer
sweat	sweat / sweated	sweat / sweated	suer
sweep	swept	swept	balayer
swell	swelled / sweated	swollen	gonfler / enfler
swim	swam	swum	nager
swing	swung	swung	se balancer
take	took	taken	prendre
teach	taught	taught	enseigner
tear	tore	torn	déchirer
tell	told	told	dire / raconter
think	thought	thought	penser
thrive	throve / thrived	thriven / thrived	prospérer
throw	threw	thrown	jeter
thrust	thrust	thrust	enfoncer

typeset	typeset	typeset	composer
undergo	underwent	undergone	subir
understand	understood	understood	comprendre
wake	woke	woken	réveiller
weep	wept	wept	pleurer
wet	wet / wetted	wet / wetted	mouiller
win	won	won	gagner
wind	wound	wound	enrouler / remonter
withdraw	withdrew	withdrawn	se retirer
wring	wrung	wrung	tordre
write	wrote	written	écrire

E3 : Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers

Présentation de l'épreuve :

Cette épreuve E3 « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers » est une épreuve disposant d'un coefficient de 3. Cette épreuve se déroule sous forme de **Contrôle en Cours de Formation (CCF)** sous forme de CCF.

La forme « CCF » signifie « Contrôle en Cours de Formation », c'est-à-dire que cette épreuve n'aura pas lieu durant la semaine d'examen, comme pour les épreuves dites « ponctuelles », mais plutôt au cours du deuxième ou troisième trimestre de la deuxième année de BTS Banque.

Conseil :

Il ne faut surtout pas négliger cette épreuve représentant **14 % de la note finale**, soit le quart de la moyenne de l'examen.

Au cours de cette épreuve E3 « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers », le jury va essentiellement t'évaluer sur ta capacité de réflexion et d'argumentation, que ce soit au travers du contrôle écrit ou oral.

Pour mener à bien cette épreuve, tu dois absolument pouvoir **appuyer ton argumentation avec des notions concrètes**. Pour ce faire, apprends bien toutes les notions ci-dessous pour pouvoir les réutiliser.

Table des matières

Chapitre 1 : Les différents types de clients en banque	29
1. Les types de clients.....	29
2. Les particuliers en banque	29
3. Les professionnels en banque	29
4. Les entreprises en banque	30
Chapitre 2 : Techniques de communication	31
1. Les différentes techniques de communication.....	31
2. La communication écrite	31
3. La communication orale.....	31
4. La communication non-verbale	32
5. La communication digitale.....	32
6. Exemple de communication avec un client	32
Chapitre 3 : Fidélisation des clients en banque.....	35

1.	Les techniques de fidélisation des clients	35
2.	La mesure de la satisfaction client.....	35
Chapitre 4 :	Outils de la gestion.....	37
1.	Les outils informatiques de gestion	37
2.	Les bases de données clients.....	37
3.	La gestion des réseaux sociaux	38

Chapitre 1 : Les différents types de clients en banque

1. Les types de clients :

Types de clients	Description
Les particuliers	Personnes physiques qui utilisent des produits et des services bancaires
Les professionnels	Personnes physiques exerçant une profession libérale, entrepreneurs individuels, artisans, travailleurs indépendants, associations
Les entreprises	PME, grandes entreprises, associations, collectivités locales...
Les institutions publiques	Organismes publics (ministères, collectivités territoriales, hôpitaux)
Les investisseurs	Personnes physiques ou morales qui cherchent à investir leur argent dans des produits financiers

2. Les particuliers en banque :

Quels sont les besoins spécifiques des particuliers ?

- La gestion de leur compte courant ;
- L'épargne ;
- Le financement de projets personnels.

Exemples : Pour un étudiant, un conseiller de clientèle peut proposer un compte courant avec une carte de crédit à taux réduit, un produit d'épargne à taux préférentiel...

Pour un actif, le conseiller de clientèle peut proposer un produit de crédit pour financer l'achat d'une voiture, un produit d'assurance vie...

Pour un retraité, le conseiller de clientèle peut proposer un produit d'épargne à taux fixe, une rente viagère, etc.

3. Les professionnels en banque :

Quels sont les besoins financiers des professionnels en banque ?

- La gestion de la trésorerie ;
- Le financement de projets ;

- La gestion des flux de trésorerie.

4. Les entreprises en banque :

Les différents types d'entreprises :

- Les PME ;
- Les grandes entreprises ;
- Aes associations ;
- Les collectivités locales.

Exemple : Un conseiller de clientèle peut proposer à une PME un compte professionnel pour gérer les opérations courantes, un contrat d'assurance professionnelle pour se protéger contre les risques liés à son activité, un produit de crédit pour financer un projet d'investissement.

Chapitre 2 : Techniques de communication

1. Les différentes techniques de communication :

Techniques de communication	Exemple
La communication verbale	Echanges avec les clients en face à face, au téléphone, lors de réunions
La communication non-verbale	Gestes, expressions faciales, langage corporel
La communication écrite	E-mails, courriers, rapports, notes de synthèse
La communication digitale	Échanges par messagerie instantanée, réseaux sociaux, visioconférences, blogs

2. La communication écrite :

Les formes de communication écrite :

- E-mails ;
- Courriers ;
- Notes de synthèse ;
- Rapports.

Exemple : Pour répondre à une demande de prêt immobilier, un conseiller de clientèle peut rédiger une note de synthèse précisant les modalités du prêt, les conditions d'emprunt, les garanties demandées...

L'utilité des e-mails :

Les e-mails sont un outil de communication écrite rapide et efficace pour échanger avec les clients.

Exemple : Un conseiller de clientèle peut envoyer un e-mail à un client pour le prévenir d'une offre promotionnelle sur un produit d'épargne.

3. La communication orale :

Définition de la communication orale :

La communication orale permet d'échanger avec les clients de manière efficace et professionnelle.

A quoi sert-elle ?

Elle permet de renforcer la relation de confiance avec les clients et de mieux comprendre leurs besoins et leurs préférences.

Exemple : Lors d'une réunion en face à face avec un client, un conseiller de clientèle peut utiliser des techniques de communication verbale pour présenter les différents produits et services bancaires.

Il peut poser des questions ouvertes pour mieux comprendre les attentes du client et y répondre avec des solutions adaptées.

4. La communication non-verbale :

Définition de la communication non-verbale :

La communication comprend les gestes, les expressions faciales, le langage corporel, etc.

La communication non-verbale peut renforcer la relation de confiance avec les clients et améliorer la compréhension mutuelle.

Exemple : Lors d'une réunion en face à face avec un client, un conseiller de clientèle peut utiliser des techniques de communication non-verbale pour renforcer la confiance du client.

Il peut sourire pour montrer son engagement envers le client, maintenir un contact visuel pour montrer son intérêt pour les questions du client, ou adopter une posture ouverte pour encourager le dialogue.

5. La communication digitale :

Les canaux de communication digitale :

- Les sites web ;
- Les réseaux sociaux ;
- Les applications mobiles.

Les avantages de la communication digitale :

La communication digitale est un moyen efficace de renforcer la relation de confiance avec les clients, de mieux comprendre leurs besoins et leurs préférences, et de leur proposer des solutions adaptées.

Exemple : Les conseillers de clientèle en banque peuvent utiliser les réseaux sociaux pour informer les clients sur les produits et services bancaires, répondre à leurs questions et résoudre leurs problèmes.

6. Exemple de communication avec un client :

M. Dupont souhaite souscrire à un crédit immobilier pour l'achat d'une maison. Il contacte sa banque par téléphone pour prendre un rendez-vous avec un conseiller de clientèle.

Banquier : Bonjour M. Dupont, comment puis-je vous aider ?

M. Dupont : Bonjour, je souhaiterais prendre un rendez-vous avec un conseiller clientèle pour souscrire à un crédit immobilier.

Banquier : Très bien, je peux vous proposer un rendez-vous la semaine prochaine, est-ce que cela vous convient ?

M. Dupont : Oui, c'est parfait.

Banquier : Très bien, nous allons organiser une réunion en face à face pour discuter de vos besoins et vous présenter les différentes options de crédit immobilier. Est-ce que vous avez des disponibilités en journée ou en soirée ?

M. Dupont : Je préfère en journée, plutôt en fin de matinée.

Banquier : Je peux vous proposer un rendez-vous à 11 heures du matin, est-ce que cela vous convient ?

M. Dupont : Oui, c'est parfait.

Le jour de la réunion, le conseiller de clientèle présente à M. Dupont les différentes options de crédit immobilier disponibles, en expliquant les termes et conditions de chaque option.

Banquier : Alors M. Dupont, voici les différentes options de crédit immobilier que nous pouvons vous proposer. Lequel d'entre eux vous convient le mieux ?

M. Dupont : Je pense que l'option A convient le mieux à mes besoins.

Banquier : Très bien, je vais vous expliquer les termes et conditions de l'option A. Vous pouvez emprunter jusqu'à 200 000 euros, avec un taux d'intérêt de 2% sur une période de 20 ans. Les mensualités seraient d'environ 1000 euros par mois. Est-ce que cela vous convient ?

M. Dupont : Oui, cela me convient.

Banquier : Très bien, je vais vous donner les documents nécessaires pour finaliser la demande. Nous avons besoin d'une copie de votre contrat de travail, de vos trois derniers relevés de compte bancaire et de votre avis d'imposition. Est-ce que vous pouvez me les fournir rapidement ?

M. Dupont : Oui, je vais vous les envoyer dès que possible.

Après la réunion, le conseiller de clientèle suit la demande de crédit immobilier de M. Dupont en utilisant des techniques de communication à distance.

Banquier : Bonjour M. Dupont, je voulais vous informer que nous avons bien reçu tous les documents nécessaires pour finaliser la demande de crédit immobilier. Nous allons procéder à l'analyse de votre dossier et nous vous tiendrons informé dès que possible.

M. Dupont : Très bien, merci beaucoup.

Banquier : De rien, je vous souhaite une bonne journée.

Chapitre 3 : Fidélisation des clients en banque

1. Les techniques de fidélisation des clients :

En quoi consiste la fidélisation des clients ?

La fidélisation des clients consiste à maintenir une relation à long terme avec les clients et à les inciter à rester fidèles à la banque.

Les techniques de fidélisation des clients :

Techniques de fidélisation des clients	Exemple
Offrir un service personnalisé	Proposer des produits et services adaptés à la situation financière et aux objectifs de chaque client
Communiquer régulièrement	Envoyer des newsletters, des SMS ou des appels pour tenir les clients informés des nouveautés, des offres spéciales et des événements de la banque
Récompenser la fidélité	Offrir des avantages exclusifs, tels que des taux d'intérêt préférentiels, des frais réduits, des cadeaux et des remises
Résoudre les problèmes rapidement	Être en mesure de résoudre les problèmes des clients rapidement et efficacement pour maintenir leur satisfaction et renforcer leur fidélité
Écouter les commentaires des clients	Prendre en compte les commentaires et les suggestions des clients pour améliorer les produits et services de la banque.

2. La mesure de la satisfaction client :

A quoi sert de mesurer la satisfaction des clients ?

La mesure de la satisfaction client permet de mieux comprendre leurs besoins et attentes, et d'ajuster l'offre de produits et services en conséquence.

Les manières de l'évaluer :

- **Les enquêtes de satisfaction :** Les enquêtes de satisfaction permettent de recueillir des commentaires et des opinions des clients sur leur expérience avec la banque ;
- **Les évaluations en ligne :** Les évaluations en ligne également fournir des informations sur la satisfaction des clients ;

- **Les commentaires directs des clients :** Les conseillers de clientèle peuvent également recueillir des commentaires directs des clients lors de leurs interactions avec eux ;
- **Les données de performances :** Les données de performances, telles que le nombre de nouveaux clients, le taux de rétention des clients et le nombre de réclamations résolues, peuvent également être utilisées pour mesurer la satisfaction des clients.

Chapitre 4 : Outils de la gestion

1. Les outils informatiques de gestion :

Les outils informatiques (logiciels) facilitent :

- L'accès à l'information client ;
- La mise en place de campagnes marketing ciblées ;
- La gestion des réclamations et des litiges.

Les différents types d'outils informatique de gestion :

Outil informatique de gestion	Fonctionnalités	Avantages
Logiciel de CRM	Stockage et gestion des informations client en un seul endroit (coordonnées, historiques de transactions, préférences, etc.)	Offre un service personnalisé et efficace, permet de mieux comprendre les besoins des clients
Gestion électronique de documents (GED)	Stockage et gestion de tous les documents relatifs à la relation client en un seul endroit	Accès rapide et facile à toutes les informations nécessaires pour répondre aux besoins des clients
Outils d'analyse de données et de reporting	Analyse des données client et génération de rapports pour aider les conseillers de clientèle à prendre des décisions éclairées	Permet de mieux comprendre les besoins des clients, d'identifier les produits et services les plus populaires et d'ajuster l'offre en conséquence
Outils de gestion des réseaux sociaux	Gestion des comptes des banques sur les réseaux sociaux pour communiquer avec les clients	Offre une plateforme supplémentaire pour la communication client et permet de mieux comprendre les besoins et attentes des clients

2. Les bases de données clients :

A quoi servent les bases de données pour les banques ?

Les bases de données clients permettant de stocker et de gérer toutes les informations relatives aux clients en un seul endroit.

Les bases de données clients permettent de :

- Consulter l'historique de transactions d'un client ;
- Suivre le processus de vente d'un client ;
- Créer des campagnes marketing ciblées en fonction des intérêts ;
- Gérer les réclamations des clients de manière efficace.

Les types d'informations stockées dans les BDD :

- Les coordonnées ;
- Les historiques de transactions ;
- Les produits et services utilisés ;
- Les préférences.

3. La gestion des réseaux sociaux :

A quoi servent les réseaux sociaux pour les banques ?

Les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, ou LinkedIn) offrent une plateforme pour interagir avec les clients et pour promouvoir les produits et services de la banque.

Les réseaux sociaux peuvent permettre de :

- Répondre aux questions et aux préoccupations des clients ;
- Publier des actualités sur les produits et services de la banque ;
- Organiser des événements et des concours ;
- Recueillir les commentaires des clients.

Exemple : Une banque peut utiliser Twitter pour répondre aux demandes de renseignements des clients, Facebook pour publier des actualités sur les produits et services de la banque, LinkedIn pour promouvoir les offres d'emploi de la banque, et Instagram pour partager des images et des vidéos de la banque et de ses clients.

E4 : Développement commercial

Présentation de l'épreuve :

Cette épreuve E4 « Développement commercial » se subdivise en 2 sous-épreuves et dispose d'un coefficient de 4, ce qui **représente 18 % de la note finale**.

Voici les différents critères d'évaluation dont tu seras évalué(e) :

- Analyser des situations professionnelles ;
- Trouver des solutions à des problèmes identifiés ;
- Adapter l'offre aux besoins du client en respectant les règles réglementaires et organisationnelles ;
- Justifier et argumenter les solutions et/ou les offres proposées et/ou les actions à réaliser ;
- Mettre à jour les informations de la clientèle.

Cette épreuve se déroule sous forme CCF au travers de 2 situations d'évaluation.

Conseil :

L'épreuve E4 est une épreuve « pilier » : L'ensemble des notions à connaître pour réussir cette épreuve seront réutilisées pour les autres épreuves du **BTS Banque**, d'où son importance.

Pour mener à bien cette épreuve, tu dois **comprendre la méthodologie de traitement des études de cas** et de l'aspect **commercial** de tout ton cursus. En effet, plus tu appuieras chacune de tes réponses par des arguments clairs et pertinents, plus tu maximiseras ta note.

Enfin, pendant l'oral, tu devras présenter de la **manière la plus synthétique possible** une activité professionnelle bancaire. N'hésite pas à apporter tout document que tu juges utile pour appuyer tes propos, cela fera preuve de sérieux.

Personnellement, je n'ai pas trouvé cette épreuve très compliquée car même s'il s'agit d'une épreuve très exigeante, j'avais à ma disposition toutes les clés nécessaires pour réussir, notamment grâce aux conseils des anciens étudiants de **BTS Banque**.

Accès au Dossier E4

En vue de l'importance du Dossier E4 dans la moyenne finale du BTS et de la facilité à gagner les points lorsqu'on a les bonnes méthodes, nous avons décidé de créer une formation complète à ce sujet : www.bts-banque.fr/dossier-e4.

Contenu du Dossier E4 :

1. **Vidéo 1 – Étude de cas** : 20 minutes de vidéo abordant toutes les informations à connaître à ce sujet.

2. **Vidéo 2 – Analyse de situation commerciale** : 10 minutes de vidéo pour évoquer toutes les notions à maîtriser et être 100% prêt pour le jour J.
3. **Vidéo 3 – Les assurances vie, les CTO et les PEA** : 12 minutes de vidéo pour te délivrer des astuces et des pépites pour te faire grimper ta note.
4. **Vidéo 4 – Les principes de gestion du portefeuille** : 11 minutes de vidéo pour te délivrer des astuces et des pépites pour te faire grimper ta note.
5. **Fichier PDF – 38 Fiches de Révision** : E-Book abordant les notions à connaître pour réussir l'épreuve E4 🚀

Découvrir le Dossier E4

E5 : Conseil et expertise en solutions bancaires et financières

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E5 « **Conseil et expertise en solutions bancaires et financières** » est une épreuve disposant d'un coefficient de 6, ce qui représente **27 % de la moyenne finale de l'examen**.

Il s'agit d'une épreuve ponctuelle écrite se déroulant sous forme d'un contrôle sur table de 4 heures. Lors de l'examen, 3 dimensions théoriques sont mises à l'épreuve : Le droit, l'économie et le domaine bancaire.

Tu devras **traiter un dossier documentaire** prenant appui sur une ou plusieurs situations professionnelles en lien avec l'activité d'un conseiller de clientèle. Un développement sous forme rédigé devra être rédigé.

Conseil :

Étant donné que cette matière est **très conséquente et relativement importante**, il vaut mieux s'y prendre bien à l'avance et réviser à raison de 3h par semaine.

De plus, n'hésite pas à bien t'entraîner de ton côté avec des sujets d'examen des années précédentes pour être 100 % prêt(e) le jour J. En effet, il s'agit de la méthode de préparation la plus efficace lorsque l'épreuve nécessite une réflexion de la part du candidat.

Voici les éléments sur lesquels tu seras évalué :

- Utilisation et analyse efficace de la documentation fournie ;
- Maîtrise des compétences et connaissances de l'unité 5 et utilisation appropriée du vocabulaire ;
- Connaissance du secteur bancaire, de son rôle dans l'économie, des règles juridiques générales et de son organisation.

Table des matières

Chapitre 1 : Les acteurs de l'environnement bancaire.....	41
1. Les différents acteurs	44
2. Les banques centrales et leur rôle	44
3. Les régulateurs et autorités de supervision	45
4. Les partenaires des banques	46
Chapitre 2 : Les enjeux économiques	47
1. La concurrence	47
2. Les taux d'intérêt	47

3.	Les risques financiers	47
4.	La réglementation	48
5.	La transformation numérique	48
Chapitre 3 : Les règles juridiques et réglementaires		49
1.	Les lois et règlements	49
2.	La protection des clients	49
3.	Les contrôles et audits	50
4.	Les sanctions et pénalités	50
Chapitre 4 : L'organisation interne d'une banque		52
1.	Les différents départements	52
2.	La gouvernance	52
3.	Les politiques et procédures internes	52
4.	Les systèmes d'information	53
Chapitre 5 : Exercices concrets		55
1.	Partie 1 - Connaissance des produits et services bancaires	55
2.	Partie 2 - Techniques de vente et de négociation	55
3.	Partie 3 - Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	56
4.	Partie 4 - Techniques bancaires et de vente	56
Chapitre 6 : L'intégration de l'entreprise dans son environnement		58
1.	Les agents économiques, leurs rôles et leurs échanges	58
2.	Le fonctionnement et le rôle du marché	58
3.	La concurrence, la coopération et la barrière à l'entrée du marché	59
4.	L'asymétrie d'information	59
5.	Les externalités négatives et positives	59
6.	Les principes généraux en matière contractuelle	60
7.	La formation du contrat	60
8.	La négociation des contrats	60
9.	Les clauses contractuelles	61
10.	Les finalités de l'entreprise	61
11.	Les parties prenantes	61
12.	Logique entrepreneuriale et managériale	62
13.	Les indicateurs de performance	62
Chapitre 7 : La régulation de l'activité économique		63
1.	Le rôle de l'état	63

2.	La croissance économique.....	63
3.	Les politiques conjoncturelles et structurelles.....	63
4.	Le droit de la concurrence.....	64
5.	Le droit de la propriété industrielle.....	64
6.	Le rôle de l'innovation.....	65
Chapitre 8 : L'organisation de l'activité de l'entreprise		66
1.	Les facteurs de production	66
2.	Les gains de productivité et les coûts de production	66
3.	La chaîne de valeur	66
4.	Le choix de la structure juridique pour l'entreprise.....	67
5.	La responsabilité de l'entreprise face aux risques juridiques	67
6.	Les ressources tangibles et intangibles.....	67
7.	Les différents styles de management.....	68
8.	Les différents processus de l'entreprise	69
9.	La distinction "cycle d'exploitation" et "cycle d'investissement"	69
10.	Le bilan fonctionnel de l'entreprise.....	70
11.	Le compte de résultat de l'entreprise	70
12.	Les différents modes de financement de l'entreprise et son équilibre financier	71
Chapitre 9 : L'impact du numérique sur la vie des entreprises		73
1.	Place de marché et relations d'échange.....	73
2.	Les différents modèles économiques.....	73
3.	Le rôle de la CNIL.....	73
4.	La protection des actifs immatériels.....	74
5.	Le contrat de vente électronique.....	74
Chapitre 10 : Les mutations du travail		76
1.	La politique de l'emploi	76
2.	Les sources du droit du travail imposées et négociées	76
3.	Les contrats de travail et la protection du salarié.....	76
4.	Les facteurs de motivation au travail	77
Chapitre 11 : Les choix stratégiques des entreprises		78
1.	Le diagnostic interne et externe	78
2.	La démarche stratégique.....	78
3.	Le diagnostic interne et externe	78
4.	Les modalités de croissance des entreprises.....	80

Chapitre 1 : Les acteurs de l'environnement bancaire

1. Les différents acteurs :

Acteurs de l'environnement bancaire	Description
Banques de détail	Banques proposant des services bancaires aux particuliers, aux professionnels et aux entreprises
Banques d'affaires	Banques proposant des services financiers pour les grandes entreprises, les investisseurs institutionnels et les gouvernements
Régulateurs et autorités de supervision	Organismes gouvernementaux chargés de superviser et de réglementer les activités bancaires
Partenaires des banques	Intermédiaires financiers et prestataires de services

2. Les banques centrales et leur rôle :

Définition :

Les banques centrales sont des institutions gouvernementales chargées de la politique monétaire, de la régulation et de la supervision du système bancaire.

Le rôle des banques centrales :

Leur rôle est essentiel pour maintenir la stabilité financière et la confiance dans le système bancaire.

Exemples de rôles :

- La gestion de la politique monétaire ;
- La supervision des établissements bancaires ;
- La régulation du système financier ;
- La préservation de la stabilité financière.

Leur mission :

La gestion de la politique monétaire est l'une des principales missions des banques centrales.

Elle consiste à maintenir la stabilité des prix en contrôlant l'inflation.

3. Les régulateurs et autorités de supervision :

Définition :

Les régulateurs et autorités de supervision sont des organismes gouvernementaux chargés de superviser et de réglementer les activités bancaires.

Leurs utilités :

- La gestion des risques ;
- La protection des clients ;
- La lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Exemple : L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) en France est responsable de la supervision des banques et des établissements financiers pour s'assurer qu'ils respectent les normes réglementaires et qu'ils fonctionnent de manière sûre et efficace.

Les régulateurs :

Régulateurs et autorités de supervision	Pays	Rôle
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)	France	Supervision des banques et des établissements financiers, garantie de la stabilité financière et de la protection des clients
Financial Conduct Authority (FCA)	Royaume-Uni	Supervision des services financiers pour protéger les clients, la stabilité financière et prévenir les activités criminelles
Securities and Exchange Commission (SEC)	États-Unis	Supervision des marchés financiers et protection des investisseurs
Federal Reserve System (Fed)	États-Unis	Mise en place de la politique monétaire et supervision des banques pour garantir la stabilité financière
European Banking Authority (EBA)	Union européenne	Supervision des banques pour garantir la stabilité financière et la protection des clients

4. Les partenaires des banques :

Introduction :

Les partenaires des banques servent à aider les banques à offrir une large gamme de produits et services financiers à leurs clients, tout en garantissant la conformité aux lois et réglementations en vigueur.

Les partenaires des banques :

- Les entreprises ;
- Les organismes gouvernementaux ;
- Les associations professionnelles.

Exemple : Les banques peuvent travailler avec des fournisseurs de technologie pour développer et maintenir leurs systèmes informatiques, des compagnies d'assurance pour proposer des produits d'assurance à leurs clients, ou encore des cabinets d'audit pour vérifier la conformité aux normes réglementaires.

Chapitre 2 : Les enjeux économiques

1. La concurrence :

Introduction :

La concurrence est un enjeu économique important pour les banques. Les banques sont confrontées à une concurrence accrue de la part de nouveaux acteurs comme les fintechs et les banques en ligne.

Les adaptations des banques traditionnelles :

- Développer des services en ligne, mobiles et basés sur la technologie pour répondre aux attentes des clients ;
- Proposer des offres spéciales pour attirer de nouveaux clients et fidéliser les clients existants.

2. Les taux d'intérêt :

Introduction :

Les banques empruntent et prêtent de l'argent en fonction des taux d'intérêt du marché, ce qui a un impact direct sur leur rentabilité.

Comment sont déterminés les taux d'intérêt ?

Les taux d'intérêt sont déterminés par des facteurs économiques comprenant l'inflation, la croissance économique et la politique monétaire de la banque centrale.

Les banques doivent donc être en mesure d'anticiper les fluctuations des taux d'intérêt pour ajuster leurs offres de produits et services.

Exemple : Si les taux d'intérêt sont bas, les banques peuvent proposer des prêts à taux d'intérêt bas pour encourager les clients à emprunter de l'argent.

3. Les risques financiers :

Les risques financiers :

- Le risque de crédit ;
- Le risque de marché ;
- Le risque opérationnel ;
- Le risque de liquidité.

Le risque de crédit :

Le risque de crédit est lié à la possibilité que les emprunteurs ne remboursent pas leurs prêts. Les banques doivent donc effectuer une analyse de crédit approfondie pour évaluer le risque de défaut de chaque emprunteur potentiel.

Le risque de marché :

Il est lié à la fluctuation des taux d'intérêt, des cours des actions, des taux de change et des matières premières. Les banques peuvent réduire leur exposition au risque de marché en diversifiant leur portefeuille d'investissements.

Le risque opérationnel :

Le risque opérationnel est lié aux erreurs de gestion, aux défaillances informatiques, aux fraudes et aux événements imprévus tels que les catastrophes naturelles.

Le risque de liquidité :

Le risque de liquidité est lié à la possibilité que les banques ne disposent pas des liquidités nécessaires pour répondre aux demandes de retrait de leurs clients.

4. La réglementation :

Type de réglementation	Objectifs	Exemple
Réglementation prudentielle	Protéger les déposants et les investisseurs	Bâle III, CRD IV
Réglementation de la concurrence	Préserver la concurrence sur le marché bancaire	Droit de la concurrence européen, Loi bancaire de 1984
Réglementation en matière de protection des consommateurs	Protéger les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives	Directive MIF, Loi Lagarde
Réglementation fiscale	Assurer la contribution des banques aux finances publiques	Taux d'imposition des banques, taxe sur les transactions financières

5. La transformation numérique :

En quoi consiste la transformation numérique ?

Elle consiste à adapter les processus et les outils de travail aux technologies numériques pour offrir une meilleure expérience client, plus rapide et plus efficace.

Exemple : De plus en plus de banques proposent des applications mobiles pour permettre à leurs clients de consulter leurs comptes, d'effectuer des virements ou encore de gérer leur budget directement depuis leur téléphone portable.

Les outils de travail à mettre en place :

- La signature électronique ;
- La gestion électronique des documents ;
- La communication via des plateformes collaboratives.

Chapitre 3 : Les règles juridiques et réglementaires

1. Les lois et règlements :

Principe :

Les lois et règlements constituent un cadre légal et réglementaire qui régit l'activité bancaire. Ces textes ont pour objectif d'assurer la sécurité, la transparence et l'équité des transactions financières, ainsi que la protection des intérêts des clients.

Les lois et règlements :

- **La loi bancaire** : Elle définit les activités bancaires et encadre les relations entre les banques et leurs clients ;
- **La directive européenne sur les services de paiement (DSP2)** : Elle vise à renforcer la sécurité des paiements en ligne et à faciliter l'accès des nouveaux acteurs à l'industrie des paiements ;
- **Le règlement européen sur la protection des données (RGPD)** : Il impose aux banques de mettre en place des mesures de protection des données personnelles de leurs clients ;
- **Les normes comptables** : Elles encadrent la gestion financière des banques et la présentation de leurs états financiers. Les normes les plus connues sont les normes IFRS (International Financial Reporting Standards).

2. La protection des clients :

Introduction :

La protection des clients consiste à l'obligation de respecter certaines règles pour garantir la sécurité et la satisfaction de leurs clients.

Les règles pour protéger les clients :

- L'obligation de transparence sur les produits et services proposés ;
- L'obligation de conseil personnalisé pour les clients ;
- L'obligation de respecter la vie privée des clients en matière de données personnelles ;
- L'obligation de traiter les réclamations et litiges des clients de manière efficace et juste.

Les organismes de régulation et de protection des consommateurs :

- L'ACPR ;
- La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Exemple : Les banques ont l'obligation pour les banques de fournir une fiche tarifaire claire et lisible pour chaque produit ou service proposé, permettant aux clients de comparer les offres et de choisir celle qui correspond le mieux à leurs besoins et à leur budget.

3. Les contrôles et audits :

Type de contrôle ou audit	Objectif	Exemple
Contrôle interne	Évaluer et garantir l'efficacité des processus internes et la conformité aux normes	Vérification des opérations de caisse
Audit externe	Évaluer la fiabilité des informations financières de l'entreprise et la conformité aux normes	Vérification des états financiers
Contrôle de la conformité réglementaire	Vérifier la conformité de l'entreprise aux lois et réglementations en vigueur	Vérification de l'application de la réglementation bancaire
Audit informatique	Vérifier la fiabilité et la sécurité des systèmes d'information de l'entreprise	Vérification de la sécurité des données clients

4. Les sanctions et pénalités :

Introduction :

Les banques sont soumises à des règles strictes et doivent respecter les lois et réglementations en vigueur.

Si une banque ne respecte pas ces règles, elle peut être sanctionnée et recevoir des pénalités financières.

Les autorités de supervision et de réglementation :

- La Banque Centrale, l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) ;
- L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

Ces organismes ont pour mission de protéger les clients et de garantir la stabilité du système financier.

Les sanctions pouvant être données :

- Les amendes ;
- Les restrictions sur les activités de la banque ;
- La suspension ;
- Le retrait de licence bancaire.

Les de violations :

- La non-conformité avec les règles de lutte contre le blanchiment d'argent ;
- La fraude ;

- La manipulation des marchés ;
- La violation des règles de confidentialité ;
- Le non-respect des exigences en matière de fonds propres.

Exemple : En 2019, la banque française Société Générale a été condamnée à une amende de 5 millions d'euros pour des violations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent.

Chapitre 4 : L'organisation interne d'une banque

1. Les différents départements :

Département	Description	Exemple de missions
Direction générale	Définit la stratégie de l'entreprise	Élaboration du plan stratégique, prise de décisions importantes
Direction financière	Gère les finances de la banque	Établissement du budget, analyse financière, gestion des risques financiers
Direction des opérations	Gère les opérations courantes de la banque	Gestion des opérations de dépôt et de retrait, traitement des transactions
Direction commerciale	Gère la relation avec les clients	Prospection commerciale, développement de la clientèle, vente de produits et services
Direction des ressources humaines	Gère les ressources humaines de la banque	Recrutement, gestion des carrières, formation

2. La gouvernance :

Introduction :

La gouvernance désigne l'ensemble des règles, procédures et structures qui régissent la prise de décision et la gestion de l'entreprise.

Les deux parties de la gouvernance :

- **Le conseil d'administration** : Cet organe est chargé de définir les orientations stratégiques de la banque et de superviser sa mise en œuvre (membres indépendants) ;
- **La direction générale** : Cette instance est chargée de la gestion quotidienne de la banque. Elle met en œuvre les décisions prises par le conseil d'administration et veille à ce que les objectifs fixés soient atteints (directeur général et de différents directeurs de départements).

3. Les politiques et procédures internes :

Principe :

Les politiques et procédures internes permettent de définir les règles et les pratiques à suivre pour assurer la bonne gestion des activités bancaires et le respect des normes et des réglementations en vigueur.

Les politiques internes :

Les politiques internes concernent les grandes orientations et les objectifs de la banque. Elles sont établies par la direction générale et portent sur des sujets tels que la gestion des risques, la qualité de service, la gestion des ressources humaines, etc.

Les procédures internes :

Les procédures internes sont des documents qui décrivent de manière détaillée les étapes à suivre pour réaliser une opération bancaire, permettant d'assurer la qualité et la fiabilité des processus opérationnels en évitant les erreurs ou les fraudes éventuelles.

Exemple : Une banque peut avoir une politique interne visant à assurer la protection des données personnelles de ses clients, en définissant les mesures de sécurité informatique à mettre en place et les règles à respecter pour garantir la confidentialité des données.

4. Les systèmes d'information :

Principe des SI :

Les Systèmes d'Information (SI) servent à traiter, stocker, récupérer, analyser et diffuser l'information dans une entreprise, y compris dans le secteur bancaire.

A quoi servent les SI ?

- **Collecte et stockage des données :** Collecter les données des clients et de les stocker dans des bases de données centralisées pour une utilisation ultérieure ;
- **Gestion de la relation client :** Gérer la relation avec les clients en stockant leurs données de contact, leurs préférences et leurs historiques de transactions ;
- **Traitement des transactions :** Traiter les transactions bancaires telles que les dépôts, les retraits et les virements, en temps réel ou en différé ;
- **Analyse des données :** Analyser les données stockées pour en extraire des informations utiles à la prise de décision et à l'optimisation des processus métiers ;
- **Automatisation des processus :** Automatisés de nombreux processus bancaires, tels que la vérification de la solvabilité, la détection de fraudes et la génération de rapports.

Exemples de SI :

Système d'information	Description	Exemple
Système d'information bancaire	Permet de gérer les transactions bancaires et les données des clients	T24, Flexcube
Système de gestion de la	Permet de gérer les	Salesforce, Microsoft

relation client (CRM)	interactions avec les clients et d'analyser leurs comportements	Dynamics
Système de gestion des risques	Permet de mesurer et de gérer les risques financiers de la banque	Algo Risk, Murex
Système de gestion des ressources humaines	Permet de gérer les données des employés et les processus RH	SAP HR, Oracle HCM

Chapitre 5 : Exercices concrets

1. Partie 1 – Connaissance des produits et services bancaires :

Exercice 1 :

Un client souhaite investir 10 000 euros sur un contrat d'assurance-vie à capital variable. Il a le choix entre 3 options de gestion :

- Gestion profilée dynamique avec des frais de gestion annuels de 2% ;
 - Gestion profilée équilibrée avec des frais de gestion annuels de 1,5% ;
 - Gestion libre avec des frais de gestion annuels de 1%.
- a. Calculez les frais de gestion pour chaque option sur une période de 5 ans
 - b. Expliquez au client les avantages et les inconvénients de chaque option
 - c. En tant que conseiller de clientèle, quel choix recommandez-vous au client en fonction de son profil et de ses objectifs d'investissement ?

Exercice 2 :

Un client souhaite souscrire un prêt immobilier pour l'achat d'une maison d'une valeur de 200 000 euros. Il dispose d'un apport personnel de 50 000 euros et souhaite emprunter sur une durée de 20 ans. Le taux d'intérêt proposé est de 1,8% avec une assurance emprunteur à 0,35%.

- a. Calculez le montant des mensualités et le coût total du crédit pour le client
- b. Proposez au client différentes options de remboursement (mensualités constantes, in fine, à paliers, etc.) en expliquant les avantages et les inconvénients de chaque option
- c. En tant que conseiller clientèle, quel type de remboursement recommandez-vous au client en fonction de sa situation financière et de son projet immobilier ?

2. Partie 2 – Techniques de vente et de négociation :

Exercice 3 :

Un client professionnel souhaite ouvrir un compte courant et souscrire une carte de crédit pour son activité commerciale. Il hésite entre deux banques concurrentes, la Banque A et la Banque B.

- a. Présentez les différents avantages et inconvénients de chaque banque en termes de produits et services, de tarifs et de qualité de service client
- b. Proposer une argumentation solide pour convaincre le client de choisir votre banque plutôt que celle de la concurrence

- c. Mise en situation : jouez le rôle du conseiller de clientèle et du client lors d'une simulation d'entretien de vente pour conclure la souscription d'un compte courant et d'une carte de crédit

Exercice 4 :

Un client souhaite investir une somme de 50 000 euros dans un placement financier à moyen terme. Il est intéressé par un contrat d'assurance-vie mais hésite entre plusieurs options de gestion et plusieurs assureurs.

- a. Présentez les différentes options de gestion disponibles (profilée, libre, à horizon, etc.) en expliquant les avantages et les inconvénients de chacune
- b. Comparez les différentes offres d'assurance-vie disponibles sur le marché en termes de rendement, de frais et de garanties

3. Partie 3 – Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire :

Les différents acteurs de l'environnement bancaire :

- a. Quels sont les rôles des banques centrales dans le système bancaire ?
- b. Citez deux régulateurs ou autorités de supervision françaises en charge de la surveillance du secteur bancaire.

La réglementation :

- a. Expliquez la différence entre une directive et un règlement européen en matière de réglementation bancaire.
- b. Citez deux textes réglementaires français récents relatifs à la protection des clients bancaires.

La gouvernance d'entreprise :

- a. Citez deux organes de gouvernance d'une banque et précisez leur rôle respectif.
- b. Donnez un exemple concret de mesure mise en place par une banque en vue d'améliorer sa gouvernance d'entreprise.

4. Partie 4 – Techniques bancaires et de vente :

Les produits et services bancaires :

- a. Citez trois produits d'épargne proposés par les banques. Pour chacun d'entre eux, précisez leurs caractéristiques principales.
- b. Expliquez ce qu'est un crédit renouvelable et citez deux avantages et deux inconvénients pour le client.

La relation client :

- a. Quelles sont les étapes d'une démarche de vente en banque ?
- b. Mise en situation : Vous êtes conseiller de clientèle dans une banque et vous rencontrez un client souhaitant ouvrir un compte bancaire. Comment allez-vous mener l'entretien de découverte pour identifier les besoins de ce client ?

Chapitre 6 : L'intégration de l'entreprise dans son environnement

1. Les agents économiques, leurs rôles et leurs échanges :

Qu'est-ce qu'une entreprise ?

Une entreprise utilise des facteurs de production tels que le travail, le capital ou encore les matières premières et la majorité d'entre elles ont un but lucratif.

Qu'est-ce qu'un ménage ?

Un ménage est un ensemble de personnes (généralement une famille) vivant dans un même logement et participant à son économie.

Que sont les banques ?

Les banques sont des entreprises financières à but lucratif. Elles ont pour objectif de mettre en relation les gens à capacité de financement (ACF) avec ceux à besoin de financement (ABF).

Qu'est-ce que l'état ?

Les administrations publiques regroupent l'état central, les collectivités territoriales et les organismes de protection sociale.

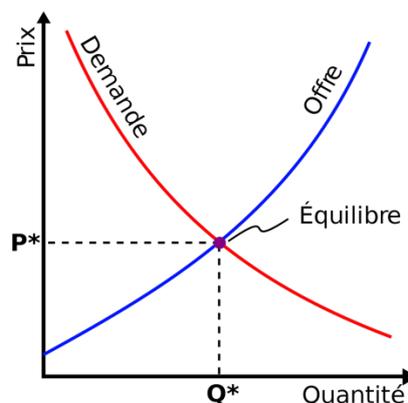
Les échanges opérés entre les différents agents économiques :

Les entreprises vendent soit des biens, soit des services. Elles ont besoin de ressources humaines auprès des ménages et de capital auprès des banques.

2. Le fonctionnement et le rôle du marché :

Le marché :

Le marché est le lieu de rencontre entre l'offre et la demande.



Loi entre l'offre et la demande

Qu'est-ce qui influe le prix du marché ?

Le prix du marché est influencé par l'offre et la demande. Lorsque l'offre est élevée et que la demande est faible les prix baissent et à l'inverse, lorsque la demande est élevée mais que l'offre ne l'est pas, les prix augmentent.

Les 3 rôles du marché :

- Rôle d'ajustement : Le marché permet d'équilibrer l'offre et la demande.
- Rôle incitatif : Le marché oriente les actions et décisions des agents.
- Rôle informatif : Le marché et le prix fournissent des informations aux agents sur les tensions entre l'offre et la demande.

3. La concurrence, la coopération et la barrière à l'entrée du marché :

5 caractéristiques de la concurrence :

- **Atomicité** : L'offre et la demande sont importantes ;
- **Homogénéité** : Les produits sont identifiables avec une qualité et une performance égale ;
- **Fluidité** : Les offreurs et les demandeurs peuvent entrer et sortir sans limitation ;
- **Mobilité** : Les facteurs de production peuvent s'adapter ;
- **Transparence** : Information complète sur les conditions de réalisation du produit.

2 types de coopération :

- Alliance entre fournisseurs et clients par le biais de sous-traitance, de franchise, etc. ;
- Création d'une structure indépendante propre au travers d'une filiale commune.

4. L'asymétrie d'information :

Qu'est-ce que l'asymétrie d'information ?

L'asymétrie d'information survient lorsqu'il y a une transaction entre offreur et demandeur et que l'un d'eux manque d'informations pour prendre une décision raisonnée.

Comment y remédier ?

Pour y remédier, il est possible d'insérer des clauses dans le contrat pour se protéger. De plus, les demandeurs/offreurs peuvent obtenir les informations qu'ils leur manquent avant de prendre une décision.

Exemple : Avant d'accorder un prêt, les banques demandent les bulletins de salaire, les avis d'imposition, un relevé bancaire, etc.

5. Les externalités négatives et positives :

Externalité :

L'externalité désigne la situation par laquelle un agent économique occasionne, par son action, un impact sur un agent tiers sans qu'il y ait une compensation financière.

2 types d'externalités :

- **Externalité positive** : Situation dans laquelle l'agent économique occasionne un bienfait à un tiers sans qu'il y ait de compensation financière pour cet acte ;
- **Externalité négative** : Situation dans laquelle l'agent économique occasionne un dommage à un tiers sans qu'il y ait de dédommagement à payer pour cet acte.

6. Les principes généraux en matière contractuelle :

Les 3 principes de la liberté contractuelle :

- Liberté de contracter ;
- Libre choix du contractant ;
- Libre détermination du contenu du contrat.

La force obligatoire des contrats :

Le principe d'irrévocabilité du contrat représente le fait que le contrat ne peut être rompu que sous certaines conditions.

La bonne foi :

Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi selon l'article 1104 du code civil.

7. La formation du contrat :

Les 4 conditions de validité du contrat :

- **Le consentement non vicié par l'erreur** : La tromperie, la violence physique ou morale et la lésion (incapables de prendre part au contrat) suppriment la validité d'un contrat ;
- **La capacité de contracter** : Les mineurs non-émancipés et les majeurs incapables n'ont pas la capacité de contractualiser un contrat ;
- **L'objet** : L'objet correspond à l'opération à réaliser, que ce soit une transaction, une prestation, une vente, etc. Il doit être déterminé, possible et équilibré ;
- **La cause** : La cause représente la raison pour laquelle les parties s'engagent. Elle doit être existante, licite et morale.

Les 3 vices du consentement :

- **L'erreur** : Croyance fausse portant sur les termes du contrat ;
- **Le dol** : Mensonge ou tromperie réalisée dans le but d'obtenir le consentement de l'autre partie ;
- **La violence** : Contrainte physique ou morale exercée dans le but d'obtenir l'engagement de l'autre partie.

8. La négociation des contrats :

Lexique :

- **Les pourparlers** : Échanges informels d'intentions ne s'engageant pas contractuellement ;
- **Les précontrats** : Termes fixant les conditions de déroulement du processus de négociation ;
- **Le contrat** : Entité engageant les parties et fixant les conditions de cet engagement.

Les obligations durant la négociation :

- Les parties doivent satisfaire aux règles de la bonne foi ;
- Le devoir d'information est obligatoire pour chaque partie.

9. Les clauses contractuelles :

La clause d'indexation :

La clause d'indexation est une clause permettant d'augmenter un prix en fonction d'un indice. Elle est notamment utilisée pour des matières agricoles.

La clause de hardship :

La clause de hardship est une clause de renégociation ou d'adaptation du contrat. Elle est sollicitée notamment lors d'un changement économique et s'applique surtout dans les contrats de longue durée.

La clause de réserve de propriété :

Cette clause permet de récupérer un produit en cas de non-paiement. Elle est notamment utilisée pour les machines.

La clause limitative de responsabilité :

Cette clause permet de réduire la responsabilité en cas de mauvaise exécution du contrat.

La clause pénale :

Enfin, la clause pénale fixe un montant à payer si le débiteur n'exécute pas son obligation.

10. Les finalités de l'entreprise :

Les 3 finalités de l'entreprise :

Finalité financière	Finalité économique	Finalité sociale
Dégager des profits pour les actionnaires.	Satisfaire le client et développer l'entreprise.	Satisfaire les salariés, vendre des produits ou services éthiques en accord avec le développement durable.

11. Les parties prenantes :

Parties prenantes internes :

- Actionnaires ;
- Salariés ;
- Représentants du personnel.

Parties prenantes externes :

- Clients ;
- Partenaires et alliés (fournisseurs, etc.) ;
- Gouvernement ;
- Concurrents.

12. Logique entrepreneuriale et managériale :

Qu'est-ce qu'un entrepreneur ?

L'entrepreneur est celui qui prend des risques pour innover en profitant de nouvelles opportunités sur le marché.

Les phases d'une démarche entrepreneuriale :

- Idée de départ ;
- Analyse du projet ;
- Rédaction d'un business plan ;
- Réalisation des formalités de création.

Qu'est-ce qu'un manager ?

Un manager est celui qui optimise les ressources humaines, matérielles et financières d'une entreprise.

Quels sont les rôles d'un manager ?

- Le manager décide et met en œuvre une stratégie ;
- Il organise, coordonne et mobilise les différents salariés.

13. Les indicateurs de performance :

Qu'est-ce que la performance ?

La performance représente la capacité à atteindre les objectifs en tenant compte des moyens alloués.

Qu'est-ce qu'un tableau de bord ?

Un tableau de bord est un instrument de suivi de la performance globale.

Les 4 axes du tableau de bord :

- **Axe financier** : Indicateur financier et boursier ;
- **Axe client** : Indicateur de satisfaction ;
- **Axe de processus interne** : Indicateur de quantité des processus.

Chapitre 7 : La régulation de l'activité économique

1. Le rôle de l'état :

La fonction d'allocation :

La fonction d'allocation représente le fait que l'état met en place le cadre juridique indispensable au bon fonctionnement du marché au travers du droit de la propriété, du droit des contrats et du droit de la concurrence.

La fonction de redistribution :

La fonction de redistribution représente le fait que l'état redistribue l'argent récolté pour corriger la répartition trop inégalitaire des richesses.

2. La croissance économique :

Qu'est-ce que le PIB ?

Le PIB (Produit Intérieur Brut) est un indicateur de la valeur ajoutée d'un pays. Elle se mesure en additionnant la totalité des valeurs ajoutées des entreprises d'un pays.

On l'utilise pour mesurer l'amélioration du niveau de vie et pour mesurer l'état de santé de l'économie d'un pays.

Les limites de la croissance :

La croissance ne peut pas se mesurer à des aspects purement monétaires. De plus, la croissance peut s'accompagner d'effets indésirables tels que la pollution.

3. Les politiques conjoncturelles et structurelles :

Les politiques conjoncturelles :

Type de politique	Politique mobilisée	Moyens employés	Objectifs
Politique de relance	Politique budgétaire	Augmentation des dépenses et diminution des impôts pour stimuler la demande.	Croissance et emploi.
	Politique monétaire	Diminution des taux d'intérêts pour stimuler la demande de crédit.	

Politique de rigueur	Politique budgétaire	Diminution du déficit budgétaire afin de freiner la demande.	Stabilité des prix, stagnation de l'inflation et équilibre extérieur.
	Politique monétaire	Augmentation des taux d'intérêt afin de freiner les demandes de crédits.	

Les politiques structurelles :

Les politiques structurelles ont pour objectif d'assurer durablement la croissance et la compétitivité de l'économie nationale.

Il existe différents types de croissances menées grâce aux politiques structurelles :

- Croissance intelligente ;
- Croissance durable ;
- Croissance inclusive.

4. Le droit de la concurrence :

L'interdiction des pratiques anticoncurrentielles :

- **L'entente :** Toutes formes d'accord entre entreprises ayant pour objectif de fixer les prix ou de limiter l'accès au marché ;
- **L'abus de position dominante :** Une entreprise a le droit d'exploiter une situation de monopole, mais pas d'en abuser.

L'action en concurrence déloyale :

L'action en concurrence déloyale a pour but de condamner les pratiques abusives utilisées par un concurrent malhonnête. Ce dernier devra alors payer des dommages et intérêts pour réparer le préjudice subi.

Les opérations de concentration :

Les opérations de concentration concernent les actions administratives telles que la fusion, l'acquisition ou encore la création d'entreprise commune. Ces opérations sont régulées afin d'éviter un dysfonctionnement du marché.

5. Le droit de la propriété industrielle :

Le droit de la propriété industrielle :

Le droit de la propriété industrielle concerne les brevets et les marques. Un brevet est un titre de propriété industrielle conférant à son titulaire un monopole d'exploitation sur l'invention brevet. Il est déposé à l'INPI et sa protection dure 20 ans (renouvelable).

Qu'est-ce qu'une marque ?

Une marque constitue un ensemble de signes distinctifs (noms, logos, assemblages de couleurs, etc.) reconnaissable par les consommateurs et créant de la valeur sur le marché pour une entreprise.

Le dépôt de marque s'effectue également à l'INPI et sa durée est de 10 ans renouvelable indéfiniment.

6. Le rôle de l'innovation :

Le patrimoine technologique :

Le patrimoine technologique est un ensemble de technologies maîtrisées par l'entreprise avec différents types de technologies tels que les technologies de base (code-barres), les technologies clé afin de se différencier et enfin les technologies émergentes (technologies prometteuses).

Comment enrichir son patrimoine technologique ?

En interne	En externe
<ul style="list-style-type: none">• Veille technologique ;• Favorisation de l'intrapreneuriat ;• Mise en œuvre d'une démarche qualité, recherche et développement (innovation protégée par le secret et le brevet).	<ul style="list-style-type: none">• Obtenir une licence d'exploitation sur un brevet ;• Racheter des brevets à une entreprise ;• Développer des partenariats technologiques.

Chapitre 8 : L'organisation de l'activité de l'entreprise

1. Les facteurs de production :

Les facteurs capitaux :

Les facteurs capitaux concernent les moyens financiers nécessaires au développement de l'activité et les moyens matériels et immatériels permettant la production.

Le facteur travail :

Le facteur travail regroupe l'ensemble des ressources humaines nécessaires à la production.

Les connaissances :

Les connaissances sont source de différenciation, d'innovation et de progrès techniques.

Les matières premières :

Les matières premières sont détruites lors du processus de production et sont incorporées aux biens ou services réalisés.

2. Les gains de productivité et les coûts de production :

De quoi proviennent les gains de productivité ?

- Une meilleure qualification des travailleurs ;
- Un investissement dans des équipements plus performants ;
- Une meilleure organisation de la production.

La provenance des coûts de productions :

- **Capital** : Capital et taux d'intérêt ;
- **Travail** : Tensions sur le marché du travail, aspects fiscaux et sociaux et formation des nouvelles recrues ;
- **Connaissances** : Coûts des activités de la recherche et du développement, achat ou licence d'exploitation des brevets ;
- **Matières premières** : Cours des matières premières et éventuels coûts induits.

3. La chaîne de valeur :

Quelles sont les activités de la chaîne de valeur ?

- **Activités de base** : Approvisionnement, fabrication, commercialisation et marketing ;
- **Activités de soutien** : Infrastructures, gestion des ressources humaines, recherche et développement.

Comment gérer les différents types d'activités ?

Les activités fortement créatrices de valeur ont pour objectif de construire un avantage concurrentiel. Elles doivent donc rester au cœur de l'entreprise et être priorisées.

Pour ce qui est des activités faiblement créatrices de valeur, elles sont principalement génératrices de coûts. Cela signifie qu'il vaut mieux les externaliser.

Exemple : Les dépenses marketing de Nike et la conception de nouveaux modèles sont le cœur de métier de l'entreprise. En réalité, la fabrication des produits crée peu de valeur, c'est pourquoi Nike externalise cette tâche.

4. Le choix de la structure juridique pour l'entreprise :

Les différences patrimoniales sont déterminantes :

Une entreprise individuelle confond le patrimoine professionnel du patrimoine personnel tandis qu'une société permet une dissociation des patrimoines. En d'autres termes, la responsabilité est limitée aux apports à l'entreprise.

Les formes juridiques de l'économie sociale et solidaire (ESS) :

Ces entreprises constituent un nouveau mode d'entrepreneuriat. Elles se distinguent par leur but d'utilité sociale. La forme majeure des ESS est la coopérative : Société à objet civil ou commercial créée dans le but d'éliminer le profit capitaliste par le biais de la mise en commun des moyens de production.

5. La responsabilité de l'entreprise face aux risques juridiques :

Les différents types de risques juridiques :

- **Risque environnemental :** Risque de porter atteinte à l'environnement ;
- **Risque technologique :** Machine hors-normes, brevet copié, etc. ;
- **Risque numérique :** Attaque par virus informatique ;
- **Risque politique :** Nouvelle loi votée ;
- **Risque économique :** Client n'honorant pas ses créances dans les délais.

La responsabilité civile et pénale :

Type de responsabilité	Pénale	Civile
Manifestation	Atteinte à l'intérêt général	Atteinte à un intérêt privé
Fondement	Réalisation intentionnelle d'une infraction	Faute volontaire ou involontaire
Type de sanction	Amende et/ou peine d'emprisonnement	Domages et intérêts
Objectif de la sanction	Réparation du dommage causé à la société	Réparation du dommage causé à la victime

6. Les ressources tangibles et intangibles :

Ressources tangibles (ressources matérielles) :

- **Ressources humaines** : Salariés, etc. ;
- **Ressources physiques** : Bâtiments, équipements, etc. ;
- **Ressources financières** : Dettes, trésoreries, etc.

Ressources intangibles (ressources immatérielles) :

- **Organisation de l'entreprise** : Structure, etc. ;
- **Ressources technologiques** : Brevets, savoir-faire, etc. ;
- **Ressources commerciales** : Image de marque, notoriété, etc.

Les 3 compétences des entreprises :

- Connaissances (savoir) ;
- Pratiques (savoir-faire) ;
- Attitudes (savoir-être).

Les 6 composantes d'une organisation :

1. **Le centre opérationnel** : Personnel effectuant le travail de production ;
2. **Le sommet stratégique** : Dirigeant prenant les décisions stratégiques ;
3. **La ligne hiérarchique** : Manager faisant le lien entre centre opérationnel et ligne hiérarchique ;
4. **La technostructure** : Composition de spécialités (gestion des ressources humaines, formation, service informatique, etc.) ;
5. **Le support logistique** : Fourniture de tous les conseils et services internes ;
6. **L'idéologie** : Ensemble des valeurs ou culture commune.

Les 6 mécanismes de coordination :

1. **Ajustement mutuel** : Les salariés échangent et prennent des décisions pour l'entreprise ;
2. **Supervision directe** : Hiérarchie directe, le chef donne des ordres à ses subordonnés ;
3. **Standardisation des résultats** : Indicateurs de performance (CA, taux de conversion) ;
4. **Standardisation des procédés de travail** : Façon dont les tâches sont effectuées et déterminées à l'avance ;
5. **Standardisation des qualifications et des savoirs** : La formation et les qualifications sont déterminées pour effectuer une tâche ;
6. **Standardisation des normes** : Chacun travaille à partir d'un ensemble commun de croyances.

7. Les différents styles de management :

Il existe 4 styles de management :

1. **Management centré sur les résultats** : Le manager n'a pour seul objectif que de faire générer le plus de chiffre d'affaires de la part de ses salariés au détriment de leur bien-être ;

2. **Management centré sur les hommes** : Le manager se soucie énormément du bien-être de ses salariés au détriment des résultats ;
3. **Management neutre** : Le manager n'est pas très engagé, ni au niveau du bien-être de ses salariés, ni au niveau des résultats ;
4. **Management intégré** : Le manager se soucie à la fois du bien-être de ses salariés, mais également des résultats de l'entreprise.

Qu'est-ce qui influence le style de management ?

- **Le dirigeant** : Sa personnalité, sa valeur, son expérience, sa formation, etc. ;
- **Le contexte de l'entreprise** : Sa structure, sa taille, sa concurrence, sa rentabilité, etc. ;
- **Les salariés** : Leur niveau d'adhésion à l'entreprise, leur autonomie, etc.

Les 3 types de prises de décisions :

1. Décisions stratégiques (vision long-terme et irréversible) ;
2. Décisions tactiques ou organisationnelles (vision moyen-terme) ;
3. Décisions opérationnelles (vision court-terme et réversible).

8. Les différents processus de l'entreprise :

Les activités principales :

- La logique interne ;
- La production ;
- La logique externe ;
- La commercialisation et la vente ;
- Les services.

Les activités de soutien :

- Les approvisionnements ;
- Le développement technologique ;
- La gestion des ressources humaines ;
- L'infrastructure de l'entreprise.

9. La distinction "cycle d'exploitation" et "cycle d'investissement" :

Les dépenses dues au cycle d'exploitation sont immédiates et proviennent :

- De l'acquisition des matières premières ;
- De la fabrication ;
- Du stockage ;
- Du financement de la fonction commerciale.

Pour ce qui sont des dépenses d'investissement (cycle d'investissement), elles servent à financer l'acquisition d'immobilisations.

Qu'est-ce que le Besoin en Fond de Roulement (BFR) :

Le Besoin en Fond de Roulement (BFR) correspond à l'écart entre les dépenses et les profits. Il se calcule par la formule suivante :

$$\text{BFR} = \text{Dépenses d'exploitation} - \text{Recettes d'exploitation}$$

Qu'est-ce que le Fond de Roulement Net Global (FRNG) ?

Le Fond de Roulement Net Global (FRNG) correspond à la différence entre les ressources durables et les dépenses d'investissement engagées.

$$\text{FRNG} = \text{Ressources durables} - \text{Dépenses d'investissement}$$

10. Le bilan fonctionnel de l'entreprise :

Les différents cycles :

- **Cycle de financement et d'investissement** : Ce cycle permet de vérifier l'adéquation entre les ressources financières et leur emploi ;
- **Cycle d'exploitation** : Ce cycle permet d'analyser les besoins de financement ;
- **Cycle de trésorerie** : Enfin, ce cycle mesure l'impact des cycles précédents sur la trésorerie.

Les principaux ratios financiers :

- Délais de paiement accordé à la clientèle :

$$(\text{Créances client} \times 360) \div \text{CA TTC}$$

- Taux d'endettement :

$$\text{Dettes financières} \div \text{Capitaux propres}$$

- Ratio d'indépendance financière :

$$\text{Capitaux propres} \div \text{Dettes financières}$$

- Capacité de remboursement :

$$\text{Dettes financières} \div \text{Capacité d'Autofinancement (CAF)}$$

11. Le compte de résultat de l'entreprise :

Comment est représenté un compte de résultat d'entreprise ?

Charges	Produits
Charges d'exploitation :	Produits d'exploitation : <ul style="list-style-type: none"> • Vente de marchandises ;

<ul style="list-style-type: none"> • Coût d'achat des marchandises vendues ; • Charges externes (fournitures, loyers, etc.) ; • Salaires et charges sociales ; • Impôts et taxes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Production vendue, stockée ou immobilisée ; • Reprise sur amortissements et provisions ; • Autres produits.
Charges financières : <ul style="list-style-type: none"> • Dotations aux amortissements et provisions ; • Intérêts d'emprunts et charges assimilées. 	Produits financiers : <ul style="list-style-type: none"> • Intérêts sur placement ; • Reprises sur provisions.
Charges exceptionnelles : <ul style="list-style-type: none"> • Sur opération de gestion ou en capital. 	Produits exceptionnels : <ul style="list-style-type: none"> • Sur opération de gestion ou en capital.
<p>Si la différence entre les produits et les charges est positive, l'entreprise dégage des bénéfices.</p>	<p>Si la différence entre les produits et les charges est négative, l'entreprise est déficitaire.</p>

Les principaux Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG) :

- Valeur Ajoutée (VA) :

Marge commerciale + Production de l'exercice – Consommation de l'exercice en provenance de tiers

- Excédent Brut d'Exploitation (EBE) :

Valeur Ajoutée de l'entreprise + Subventions d'exploitations – Impôts et taxes – Charges de personnel

- Résultat d'exploitation :

Produits d'exploitation – Charges d'exploitation

- Capacité d'AutoFinancement (CAF) :

Produits encaissables – Charges décaissables

12. Les différents modes de financement de l'entreprise et son équilibre financier :

Mode de financement interne :

- Utilisation de la CAF ;
- Cession d'actifs (désinvestissement).

Mode de financement externe :

- Augmentation du capital (risque de perte de pouvoir) ;
- Emprunt bancaire (coût financier dus aux intérêts) ;
- Crédit-bail (accroissement des charges).

Les principales contraintes financières d'une entreprise :

- **Contrainte de solvabilité :** Capacité à honorer ses créances ;
- **Contrainte de pérennité :** Assurance de la cohérence entre le besoin de financement et son mode ;
- **Contrainte de disponibilité des ressources :** Assurance du bon usage des ressources à court-terme ;
- **Contrainte du coût du mode de financement :** Comparaison avec la rentabilité attendue.

4 possibilités pour diminuer le fonds de roulement :

- Réduire les délais de paiement accordés aux clients ;
- Accroître les délais de paiement des fournisseurs ;
- Réduire les stocks intermédiaires ;
- Accroître les concours bancaires (découverts bancaires).

Chapitre 9 : L'impact du numérique sur la vie des entreprises

1. Place de marché et relations d'échange :

Les différents types de relations d'échange :

- Les relations peuvent être directes entre le producteur vendeur et l'acheteur. Dans ce cas, il y a un phénomène de désintermédiation ;
- Des plateformes électroniques appelées "place de marché" favorisent les relations indirectes entre vendeur et acheteur. Dans ce second cas, c'est une réintermédiation.

Qu'est-ce qu'une place de marché (Marketplace) ?

Couramment appelée "Marketplace", une place de marché est une application web jouant un rôle d'intermédiaire entre le client et le vendeur en les mettant en relation.

Les 3 intervenants dans une transaction :

- **La plateforme** : Cette dernière se rémunère par le biais d'une commission ;
- **Le vendeur** : Il gagne en visibilité grâce à la place de marché et est assuré d'être payé ;
- **L'acheteur** : Enfin, ce dernier bénéficie d'un large choix et effectue ses achats dans un cadre sécurisé.

2. Les différents modèles économiques :

Les différents modèles économiques :

À ce jour, il existe 5 modèles économiques. Les voici :

1. **Modèle traditionnel** : Ce modèle consiste à produire et tirer des revenus en provenance de la vente de sa production ;
2. **Modèle gratuit financé par la publicité** : Ce modèle permet de maximiser l'audience d'un site et d'obtenir un chiffre d'affaires à l'aide des publicités ;
3. **Modèle freemium** : Le modèle freemium représente le fait de faire adhérer un maximum de prospects à un service gratuit nommé "service d'appel" avant de les rediriger vers un service payant plus complet ;
4. **Modèle de l'abonnement** : Ce modèle consiste à vendre un droit d'usage plutôt qu'un droit de propriété ;
5. **Économie collaborative** : Enfin, ce modèle d'économie collaborative représente les plateformes (tel que LeBonCoin) mettant en relation différents acteurs, généralement privés.

3. Le rôle de la CNIL :

Qu'est-ce que la CNIL ?

La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) est une autorité administrative française ayant pour objectif d'informer les particuliers et les professionnels en répondant à leurs demandes. Elle opère notamment dans les données personnelles.

Contrôles et sanctions effectués par la CNIL :

- **Phase de contrôle :** Accessibilité à tous les locaux professionnels, demande de tout document nécessaires, accès aux programmes informatiques, etc. ;
- **Phase de sanction :** Amende, injonction de cesser le traitement des données personnelles, retrait de l'autorisation de la CNIL, etc.

Rôle anticipatoire :

La CNIL met en place une veille informationnelle ayant pour but de détecter et d'analyser les technologies ou les nouveaux usages pouvant avoir des impacts importants sur la vie privée.

4. La protection des actifs immatériels :

Différents types de droits moraux :

- Droit de divulgation ;
- Droit de paternité (exigence de l'apparition du nom de l'auteur) ;
- Droit au respect de l'œuvre ;
- Droit de retrait (rupture d'un contrat d'exploitation).

Les droits moraux sont perpétuels, inaliénables et imprescriptibles.

Différents types de droits patrimoniaux :

- Droit de représentation ;
- Droit de reproduction.

Les perspectives d'évolution des droits d'auteur dans l'univers numérique :

- Les droits d'auteur sont fragilisés en raison du développement du numérique ;
- La construction d'une réglementation européenne et française est en cours pour y remédier.

5. Le contrat de vente électronique :

Les obligations du cybermarchand :

- Respect de l'ordre public au travers du respect des lois ;
- Respect de la vie privée, notamment en respectant la collecte de données ;
- Règle de l'opt-in, c'est-à-dire l'envoi d'un email à une adresse email uniquement consentante ;
- Obligation de transparence, le vendeur doit pouvoir être identifié ainsi que le prix et les conditions de vente ;
- Obligation de loyauté.

Les obligations du cyberconsommateur :

- Prise de la livraison de l'objet du contrat ;
- Paiement du prix convenu.

La formation du contrat électronique :

- Respect des conditions de validité (consentement, capacité des parties et contenu licite et certain) ;
- Droit à la rétractation (sous 14 jours via un formulaire de rétractation).

Étapes obligatoires du processus de commande :

- Mise à disposition des conditions contractuelles ;
- Vérification de la commande ;
- Confirmation de la demande.

Chapitre 10 : Les mutations du travail

1. La politique de l'emploi :

Les politiques actives de l'emploi :

- **Réduction de l'offre de travail** : Retardement de l'entrée sur le marché du travail, notamment à cause de l'allongement de la durée des études ;
- **Accroissement de la demande de travail** : Permet de stimuler la croissance tout en réduisant le coût du travail ;
- **Favorisation d'une meilleure adéquation en offre et demande de travail** : Développement de la formation, accroissement de la flexibilité du travail, etc.

Les politiques passives de l'emploi :

- **Indemnisation des chômeurs** : L'indemnisation des chômeurs est freinée par le risque de non-incitation au retour à l'emploi ainsi que par les contraintes de financement pesant sur les organismes sociaux.

2. Les sources du droit du travail imposées et négociées :

Les sources internationales :

- **Les traités internationaux** : Conventions internationales signées entre les états ;
- **Les normes européennes** : Règlement communautaires généraux et abstraits s'appliquant directement au droit national ;
- **La cour de justice européenne** : Entité veillant au bon respect de ces normes.

Les sources nationales :

- Constitution ;
- Lois ;
- Conventions collectives ;
- Contrats de travail.

3. Les contrats de travail et la protection du salarié :

Les 5 éléments fondamentaux du contrat de travail :

1. Les parties ;
2. Le salaire versé ;
3. La fonction occupée ;
4. Le lieu de travail ;
5. La durée du contrat.

Les différents types de contrats de travail :

- **CDI** : Contrat à Durée Indéterminée (86 % des contrats en France) ;
- **CDD** : Contrat à Durée Déterminée ;
- **CTT** : Contrat de Travail Temporaire (Intérim).

Les clauses du contrat de travail :

- **Période d'essai** : 2 à 4 mois maximum ;
- **Clause de non-concurrence** : En contrepartie d'une compensation financière, le salarié n'a pas le droit de faire concurrence à son entreprise ;
- **Clause de confidentialité** : Les parties s'engagent à ne pas dévoiler d'informations sensibles ;
- **Clause de mobilité** : Le salarié accepte que l'employeur puisse modifier le lieu d'exécution du travail, mais l'étendue géographique doit être précisée sur le contrat.

Droits du salarié pour défendre ses conditions de travail :

- Droit de grève ;
- Liberté syndicale.

4. Les facteurs de motivation au travail :

Motivations par le salaire :

- Système de primes ;
- Participation aux résultats ;
- Intéressement ;
- Plan d'Épargne Entreprise (PEE), aussi appelé "stock-options".

La pyramide des besoins de Maslow :



La théorie bi-factorielle de Herzberg :

- **Facteurs d'hygiène** : Provocation de l'insatisfaction quand ils ne sont pas pris en compte et pas de satisfaction durable (si c'est le cas) ;
- **Facteurs moteurs** : Motivation stimulée, implication développée.

Chapitre 11 : Les choix stratégiques des entreprises

1. Le diagnostic interne et externe :

Réalisation du diagnostic interne :

Analyse du portefeuille de ressources (Penrose) au travers de 2 types de ressources :

- **Ressources tangibles (matérielles)** : Ressource physiques, humaines, financières, etc. ;
- **Ressources intangibles (immatérielles)** : Ressources technologiques, organisationnelles, etc.

Réalisation d'un diagnostic externe au travers d'une analyse de l'environnement global :

Réalisation d'un diagramme PESTEL (Politique, Économique, Social, Technologique, Écologique et Légal) pour analyser l'environnement global.

Les 5 forces concurrentielles de Porter :

1. Intensité de la concurrence ;
2. Menace de nouveaux entrants ;
3. Existence de produits de substitution ;
4. Pouvoir de négociation des clients ;
5. Pouvoir de négociation des fournisseurs.

L'importance réside dans le fait de dresser une carte stratégique pour mieux identifier les concurrents.

2. La démarche stratégique :

Stratégie délibérée et stratégie émergente (selon Mintzberg) :

- **Stratégie délibérée** : Stratégie planifiée et anticipée ;
- **Stratégie émergente** : Stratégie décidée par les opportunités ou les contraintes.

Modèle LCAG :

1. Analyse diagnostique des forces et faiblesses en utilisant la matrice SWOT ;
2. Choix des axes stratégiques ;
3. Choix des moyens et affectation des ressources nécessaires.

Matrice SWOT (ou FFOM) :

Interne	Forces	Faiblesses
Externe	Opportunités	Menaces

3. Le diagnostic interne et externe :

Domaine d'Activité Stratégique (DAS) :

Ensemble d'activités de produits ou de services homogènes, fondés sur les mêmes compétences technologiques, ayant sa propre cible et ayant les mêmes concurrents. Chaque DAS peut être élaboré avec sa propre stratégie.

Stratégie spécifique par DAS :

- **Domination par les coûts :** L'idée est de développer un avantage concurrentiel au niveau des prix (prix élevés pour une image de marque prestigieuse, prix faibles pour une marque plus "grand public") ;
- **Différenciation :** L'objectif est de se différencier des autres marques du secteur d'activité en question ;
- **Focalisation :** Le but est de se focaliser sur un segment en particulier afin d'obtenir un avantage compétitif.

Stratégies de spécialisation :

- **Pénétration du marché :** Accroissement des parts de marché de l'entreprise ;
- **Élargissement de la gamme :** Couverture de l'ensemble du marché ;
- **Extension géographique :** Développement à l'étranger afin d'augmenter la part de marché global.

Stratégies de diversification :

- **Diversification de placement :** Investir de nouveaux marchés ;
- **Diversification de survie :** Se tourner intégralement vers un nouveau marché ;
- **Diversification de redéploiement :** Se repositionner sur de nouveaux marchés à fort potentiel ;
- **Diversification de confortement :** Développer une activité complémentaire.

Stratégie d'internalisation :

L'entreprise réalise toutes ses activités en interne sans faire appel à de sous-traitants.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • Sécurisation des approvisionnements ; • Diminution des coûts ; • Satisfaction du consommateur sur le long-terme. 	<ul style="list-style-type: none"> • Moins de flexibilité ; • Santé financière fragile suite aux lourds investissements.

Stratégie d'externalisation :

La stratégie d'externalisation consiste à faire sous-traiter à des partenaires extérieurs à l'entreprise.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • Permet de se spécialiser sur son cœur de métier ; • Plus de flexibilité ; 	<ul style="list-style-type: none"> • Coûts de transaction ; • Difficultés à contrôler tous les prestataires ;

<ul style="list-style-type: none"> • Immobilisation de moins de capitaux ; • Règles juridiques plus avantageuses. 	<ul style="list-style-type: none"> • Éventuelle perte de qualité.
---	--

4. Les modalités de croissance des entreprises :

Les 3 types de croissances d'entreprises :

- **Croissance organique** : Accroissement de la taille de l'entreprise par la création de nouvelles capacités de production ;
- **Croissance externe** : Augmentation de la taille de l'entreprise par des prises de participation ou par des rachats d'entreprise ;
- **Croissance conjointe** : 2 entreprises partagent leurs ressources plutôt qu'être en concurrence.

Qu'est-ce que l'internationalisation ?

L'internationalisation est le fait de sous-traiter des tâches à des prestataires au niveau international.

Avantages et les inconvénients de l'internationalisation :

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • Économies ; • Diversification des sources de financement ; • Avantages fiscaux. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordination ; • Mauvaise connaissance des risques politique, sociaux et fiscaux.

E6 : Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle

Présentation du bloc de compétences :

Cette épreuve **E6** « Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle » est essentiel dans le **BTS Banque**. Il consiste à effectuer une **veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle** afin de suivre les évolutions du secteur bancaire.

Cette compétence permet de **comprendre les nouvelles réglementations**, d'anticiper les changements économiques et de rester informé sur les tendances du marché. Maîtriser ce bloc assure une adaptation rapide et efficace dans un environnement bancaire en constante mutation.

Conseil :

Pour réussir cette **épreuve E6**, qui représente **18 % de la note finale**, développe une habitude de veille régulière. Utilise des sources fiables comme les publications spécialisées, les sites officiels et les rapports économiques. Analyse les informations et synthétise-les efficacement.

Participe à des séminaires ou ateliers pour **approfondir tes connaissances**. Établis un réseau professionnel pour échanger des informations pertinentes et rester à jour sur les dernières nouveautés du secteur.

Table des matières

Chapitre 1 : Objectifs et méthodologies de la veille.....	84
1. Objectifs de la veille	84
Chapitre 2 : Analyse macroéconomique et conjoncture	86
1. Introduction à l'analyse macroéconomique.....	86
2. Les indicateurs clés de la conjoncture économique.....	86
3. Outils et méthodes d'analyse macroéconomique	87
4. Impact des politiques économiques sur la conjoncture	88
5. Analyse sectorielle et ses implications.....	88
6. Tableaux récapitulatifs des indicateurs économiques.....	89
Chapitre 3 : Évolutions du cadre juridique et réglementaire.....	90
1. Introduction au cadre juridique et réglementaire.....	90
2. Les principales évolutions récentes.....	90
3. Bâle III et ses implications.....	90
4. La directive GDPR et la protection des données	91

5.	Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.....	91
6.	Les évolutions technologiques et le cadre réglementaire.....	91
7.	Impact des régulations sur le secteur bancaire.....	91
8.	Perspectives futures du cadre réglementaire.....	92
Chapitre 4 : Tendances du secteur bancaire et financier		93
1.	Évolution technologique.....	93
2.	Cyber-sécurité et protection des données.....	94
3.	Fintech et rivalités avec les banques traditionnelles	96
4.	Finance durable et éthique.....	97
5.	5. Expérience client personnalisée.....	99
6.	Tableaux des tendances technologiques	100
7.	Adaptation aux nouvelles régulations	100
8.	8. Innovation dans les produits financiers.....	102
9.	Globalisation et expansion internationale	103
Chapitre 5 : Innovations numériques, fintech et transformation digitale.....		105
1.	Les innovations numériques	105
2.	Les fintech.....	105
3.	Transformation digitale	106
4.	Intégration des innovations numériques dans les banques	107
5.	Les enjeux de la transformation digitale	109
Chapitre 6 : Gestion des risques et conformité prudentielle.....		110
1.	Définition de la gestion des risques	110
2.	Les différents types de risques	110
3.	La conformité prudentielle	111
4.	Outils de gestion des risques.....	112
5.	La gouvernance des risques	112
Chapitre 7 : Concurrence, nouveaux entrants et marchés émergents.....		114
1.	La concurrence sur le marché.....	114
2.	Les nouveaux entrants sur le marché	114
3.	Les marchés émergents	115
4.	L'impact des nouveaux entrants sur la concurrence	115
5.	Stratégies pour les entreprises face aux nouveaux entrants.....	116
6.	Tableau comparatif des stratégies concurrentielles	116
7.	Les marchés émergents dans le secteur bancaire.....	117
Chapitre 8 : Responsabilité Sociétale, Éthique et Développement Durable.....		119

1.	La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)	119
2.	L'Éthique en Banque	120
3.	Le Développement Durable	120
4.	Avantages de l'Intégration RSE et Éthique	121
5.	Tableau des Initiatives RSE dans les Banques	122
Chapitre 9 : Comportements clients et évolutions des usages		123
1.	Comprendre les comportements clients.....	123
2.	Évolutions des usages bancaires	123
3.	Fidélisation et satisfaction client.....	124
4.	Influence des technologies émergentes.....	125
5.	Comportements d'achat et prise de décision	125
6.	Tableau des tendances des usages bancaires	126
7.	Nouveaux défis et opportunités.....	126
Chapitre 10 : Perspectives stratégiques et opportunités de croissance.....		128
1.	Analyse des tendances du marché.....	128
2.	Stratégies de croissance	128
3.	Innovation et technologie	129
4.	Gestion des ressources.....	129
5.	Évaluation des performances	129

Chapitre 1 : Objectifs et méthodologies de la veille

1. Objectifs de la veille :

Définition de la veille :

La veille consiste à recueillir, analyser et utiliser des informations pertinentes pour anticiper les évolutions du marché et prendre des décisions éclairées.

Objectifs de la veille :

Les principaux objectifs incluent l'identification des opportunités, la surveillance des concurrents, et l'adaptation aux changements technologiques.

Types de veille :

Il existe plusieurs types de veille : technologique, stratégique, concurrentielle, et réglementaire, chacune répondant à des besoins spécifiques.

Méthodologies de collecte :

La collecte d'informations se fait via des sources variées telles que Internet, les publications spécialisées, et les réseaux professionnels.

Analyse des données :

L'analyse permet de transformer les données brutes en informations exploitables, en identifiant les tendances et les signaux faibles.

Outils de veille :

Des outils comme les logiciels de veille automatisée, les bases de données et les tableaux de bord facilitent le processus de veille.

Mise en œuvre de la veille :

La mise en œuvre requiert une organisation structurée, des objectifs clairs, et une équipe dédiée à la veille.

Évaluation de l'efficacité :

Évaluer l'efficacité de la veille se fait à travers des indicateurs de performance tels que le nombre d'informations pertinentes collectées.

Exemple d'optimisation d'un processus de veille :

Mise en place d'un logiciel de veille permettant de réduire le temps de collecte d'informations de 30% et d'augmenter la pertinence des données analysées.

Type de veille	Objectif principal
Veille technologique	Suivre les innovations et les évolutions technologiques
Veille concurrentielle	Surveiller les actions des concurrents

Veille stratégique	Anticiper les changements du marché
Veille réglementaire	Suivre les évolutions législatives et réglementaires

Facteurs de succès :

Les facteurs clés incluent l'engagement de la direction, la formation continue des équipes et l'adaptation des méthodologies aux besoins spécifiques.

Challenges de la veille :

Parmi les défis, on trouve la gestion de la grande quantité d'informations, la validation des sources et l'intégration des données dans le processus décisionnel.

Chapitre 2 : Analyse macroéconomique et conjoncture

1. Introduction à l'analyse macroéconomique :

Définition de la macroéconomie :

La macroéconomie étudie les phénomènes économiques à grande échelle, tels que le PIB, le chômage et l'inflation. Elle permet de comprendre le fonctionnement global de l'économie.

Importance pour le secteur bancaire :

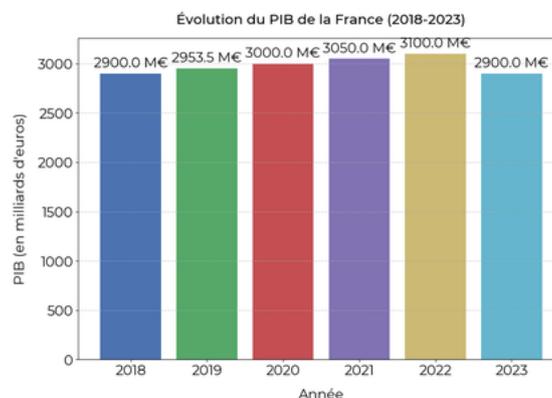
Les banques utilisent les indicateurs macroéconomiques pour évaluer les risques et les opportunités d'investissement, ainsi que pour adapter leurs stratégies.

Principaux indicateurs :

- Produit Intérieur Brut (PIB)
- Taux de chômage
- Inflation
- Balance commerciale

Exemple de PIB :

En 2023, le PIB de la France a atteint 2 900 milliards d'euros, en hausse de 1,5% par rapport à l'année précédente.



Objectifs de l'analyse :

L'analyse macroéconomique vise à prévoir les tendances économiques, guider les politiques publiques et aider les entreprises à prendre des décisions éclairées.

2. Les indicateurs clés de la conjoncture économique :

Produit Intérieur Brut (PIB) :

Le PIB mesure la valeur totale des biens et services produits dans une économie sur une période donnée. Il est un indicateur principal de la santé économique.

Taux de chômage :

Le taux de chômage représente la proportion de la population active sans emploi. Un taux élevé peut indiquer une économie en difficulté.

Inflation :

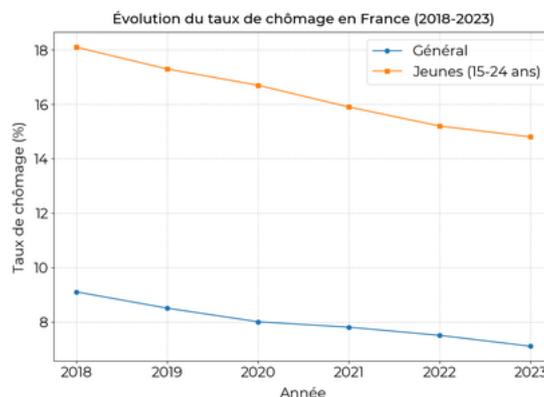
L'inflation mesure l'augmentation générale des prix. Une inflation modérée est souvent signe de croissance, mais une inflation élevée peut réduire le pouvoir d'achat.

Balance commerciale :

La balance commerciale compare les exportations et les importations d'un pays. Un excédent indique plus d'exportations que d'importations.

Exemple de taux de chômage :

En avril 2023, le taux de chômage en France était de 7,1%, en baisse par rapport à 7,5% l'année précédente.



3. Outils et méthodes d'analyse macroéconomique :

Modèles économiques :

Les modèles permettent de simuler le comportement de l'économie et de prévoir l'impact des politiques publiques.

Analyse des séries temporelles :

Cette méthode examine les données économiques sur une période pour identifier les tendances, les cycles et les variations saisonnières.

Indices économiques :

Les indices regroupent plusieurs indicateurs pour fournir une vision globale de la situation économique, comme l'Indice de Développement Humain (IDH).

Comparaison internationale :

Comparer les indicateurs économiques avec ceux d'autres pays permet d'évaluer la compétitivité et la position économique relative.

Exemple de modèle IS-LM :

Le modèle IS-LM analyse l'équilibre entre le marché des biens et le marché monétaire, aidant à déterminer les effets des politiques fiscales et monétaires.

4. Impact des politiques économiques sur la conjoncture :

Politiques budgétaires :

Les gouvernements utilisent les dépenses publiques et la fiscalité pour influencer l'économie. Par exemple, augmenter les dépenses peut stimuler la croissance.

Politiques monétaires :

Les banques centrales, comme la Banque de France, ajustent les taux d'intérêt et la masse monétaire pour contrôler l'inflation et stabiliser la monnaie.

Politiques commerciales :

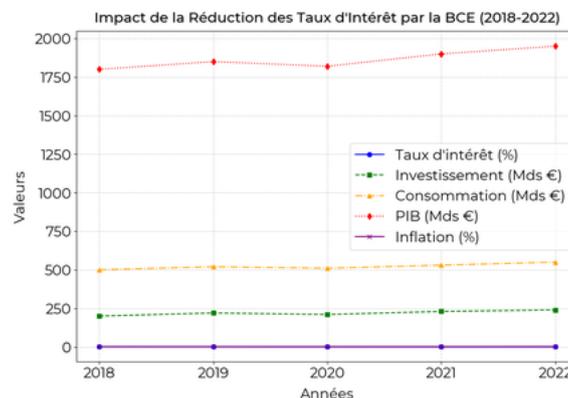
Les restrictions ou les accords commerciaux affectent le commerce international, influençant ainsi la balance commerciale et la compétitivité.

Politiques structurelles :

Ces politiques visent à améliorer la productivité et la compétitivité à long terme, par des réformes du marché du travail ou de l'éducation.

Exemple de réduction des taux d'intérêt :

En 2022, la Banque Centrale Européenne a réduit les taux d'intérêt de 0,5% pour stimuler l'investissement et la consommation.



5. Analyse sectorielle et ses implications :

Secteur primaire :

Comprend l'agriculture, la pêche et l'exploitation minière. Son évolution impacte les matières premières et les prix.

Secteur secondaire :

Inclut l'industrie et la construction. Un secteur secondaire dynamique favorise l'emploi et la production industrielle.

Secteur tertiaire :

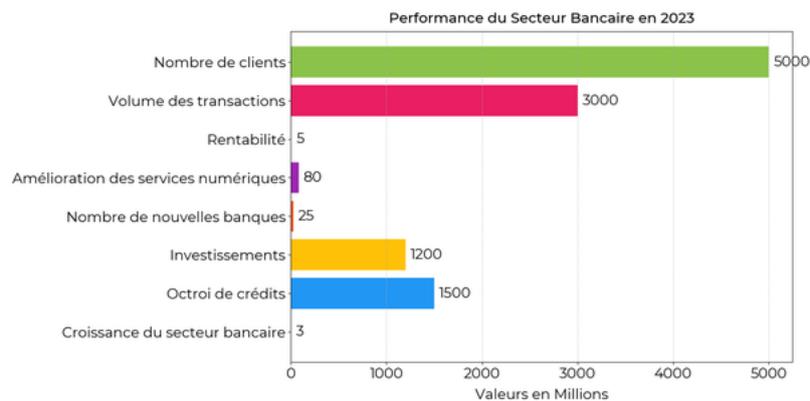
Regroupe les services tels que la banque, le commerce et l'éducation. C'est souvent le secteur le plus important dans les économies développées.

Interdépendance des secteurs :

Les performances d'un secteur influencent les autres. Par exemple, une hausse de la production industrielle peut augmenter la demande de services bancaires.

Exemple de croissance du secteur bancaire :

En 2023, le secteur bancaire a enregistré une croissance de 3%, favorisant l'octroi de crédits et les investissements.



6. Tableaux récapitulatifs des indicateurs économiques :

Indicateur	Valeur 2022	Valeur 2023	Variation
PIB (en milliards €)	2 850	2 900	+1,75%
Taux de chômage	7,5%	7,1%	-0,4%
Inflation	2,3%	2,0%	-0,3%
Balance commerciale (en milliards €)	-50	-45	+5%

Chapitre 3 : Évolutions du cadre juridique et réglementaire

1. Introduction au cadre juridique et réglementaire :

Définition du cadre juridique :

Le cadre juridique regroupe l'ensemble des lois et règlements qui régissent le fonctionnement des institutions financières.

2. Les principales évolutions récentes :

Impact de la crise financière de 2008 :

Suite à la crise, de nouvelles réglementations ont été mises en place pour renforcer la stabilité du système bancaire.

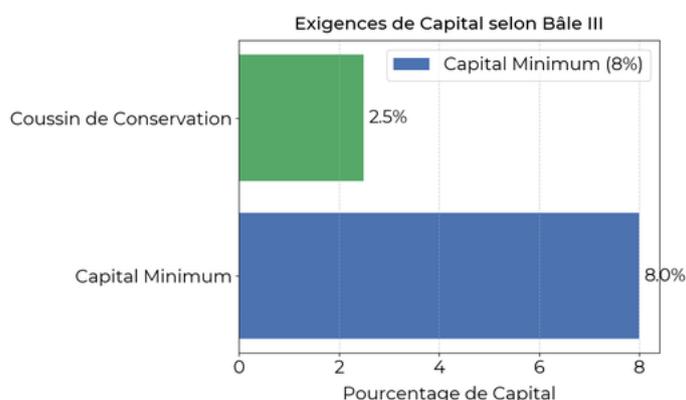
Exemple de réponse réglementaire :

La mise en œuvre de Bâle III a renforcé les exigences en matière de fonds propres des banques.

3. Bâle III et ses implications :

Renforcement des exigences de capital :

Bâle III impose aux banques de détenir un capital minimum de 8%, avec un coussin de conservation de 2,5%.



Exemple de calcul de capital :

Pour un actif total de 100 millions d'euros, la banque doit maintenir au moins 10,5 millions d'euros de capital.

Type de capital	Exigence
Capital de base	8%
Coussin de conservation	2,5%

4. La directive GDPR et la protection des données :

Obligations des banques :

Les banques doivent protéger les données personnelles de leurs clients et garantir leur confidentialité.

Exemple de conformité GDPR :

Une banque doit obtenir le consentement explicite des clients avant de traiter leurs données personnelles.

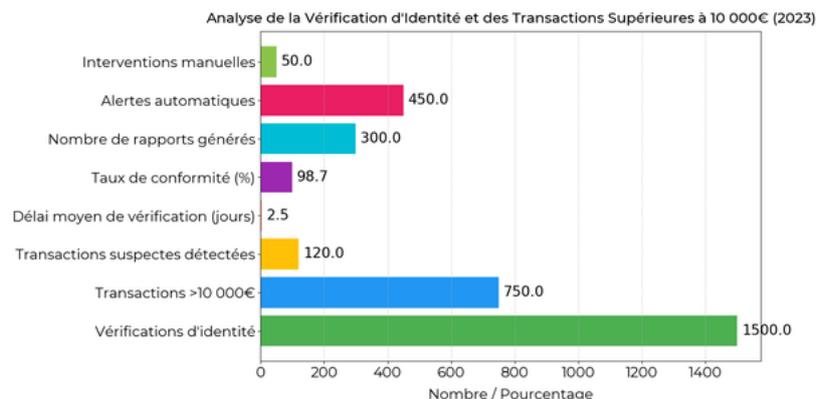
5. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme :

Mesures mises en place :

Les banques doivent identifier et surveiller les transactions suspectes pour éviter le blanchiment d'argent.

Exemple de procédure anti-blanchiment :

Vérification de l'identité des clients et signalement des transactions dépassant 10 000 euros.



6. Les évolutions technologiques et le cadre réglementaire :

Adaptation aux nouvelles technologies :

Les régulations doivent évoluer pour encadrer les innovations comme la fintech et la blockchain.

Exemple de régulation des fintechs :

L'Autorité de Contrôle Prudentiel supervise les plateformes de paiement en ligne pour garantir la sécurité des transactions.

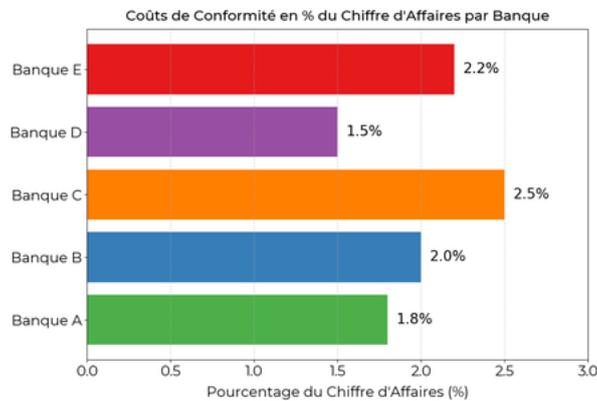
7. Impact des régulations sur le secteur bancaire :

Conséquences pour les banques :

Les régulations renforcent la transparence et la confiance des clients, mais augmentent également les coûts de conformité.

Exemple d'impact financier :

Les coûts de conformité peuvent représenter jusqu'à 2% du chiffre d'affaires d'une banque.



8. Perspectives futures du cadre réglementaire :

Évolutions à venir :

On prévoit une harmonisation accrue des régulations au niveau européen pour faciliter les opérations transfrontalières.

Exemple d'harmonisation :

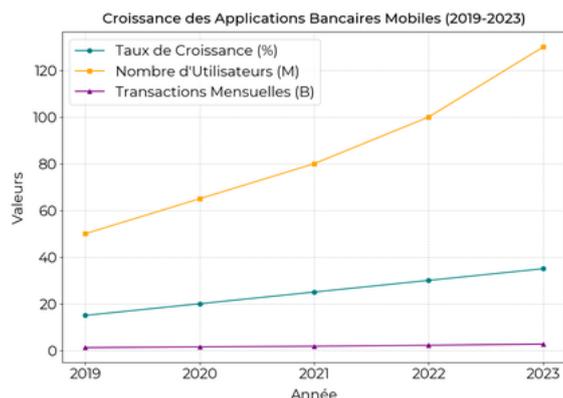
La mise en place d'une taxe unique sur les services bancaires pour toutes les banques opérant dans l'UE.

Chapitre 4 : Tendances du secteur bancaire et financier

1. Évolution technologique :

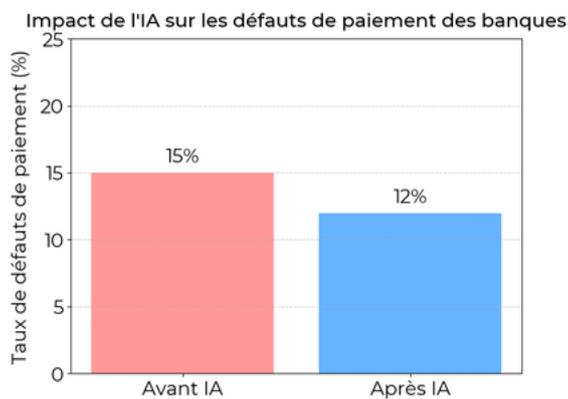
L'essor de la banque mobile :

Les applications bancaires mobiles ont connu une croissance de 35% en 2023, facilitant les transactions pour les clients.



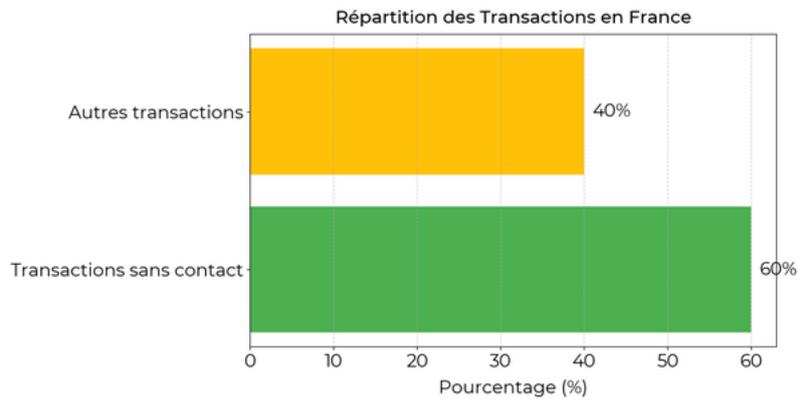
L'intelligence artificielle dans la gestion des risques :

Les banques utilisent l'IA pour analyser les risques de crédit, réduisant les défauts de paiement de 20%.



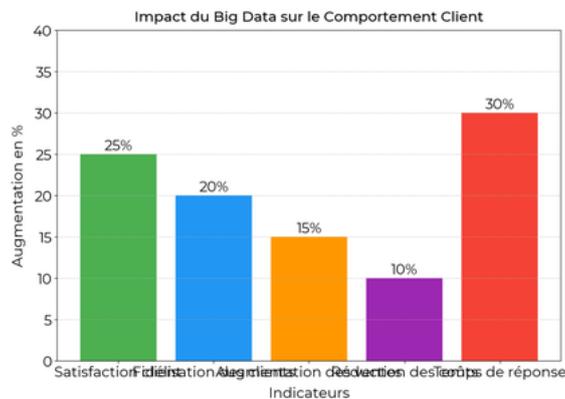
Les paiements sans contact :

Plus de 60% des transactions en France se font désormais sans contact, accélérant le flux des opérations.



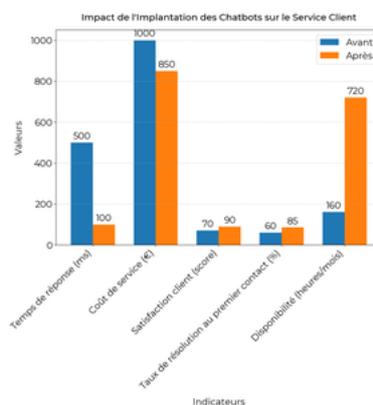
Le big data et l'analyse prédictive :

Le big data permet une meilleure compréhension des comportements clients, augmentant la satisfaction de 25%.



Les chatbots et l'assistance virtuelle :

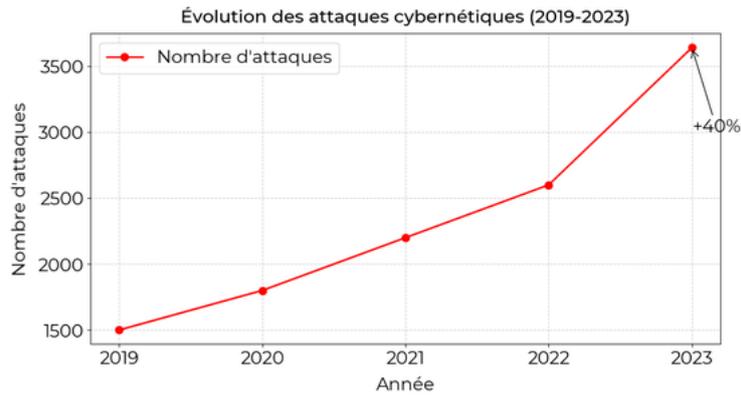
Les chatbots répondent instantanément aux demandes, améliorant l'expérience client et réduisant les coûts de service de 15%.



2. Cyber-sécurité et protection des données :

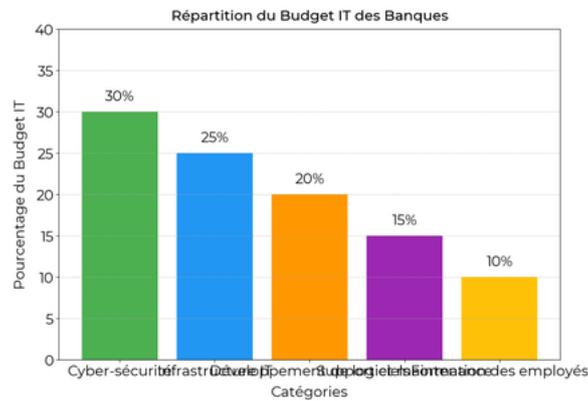
Les menaces croissantes :

En 2023, les attaques cybernétiques ont augmenté de 40%, mettant en péril les données sensibles des clients.



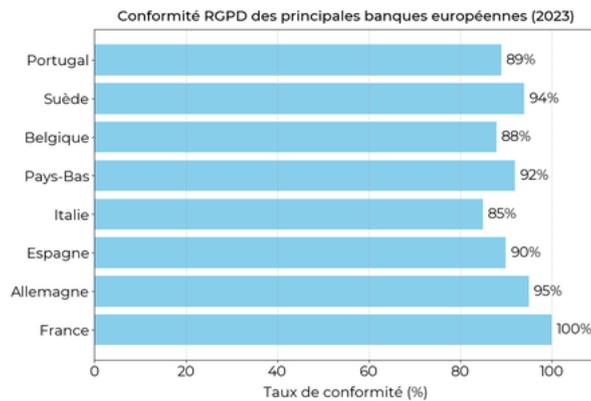
Les mesures de sécurité avancées :

Les banques investissent 30% de leur budget IT en solutions de cyber-sécurité pour contrer ces menaces.



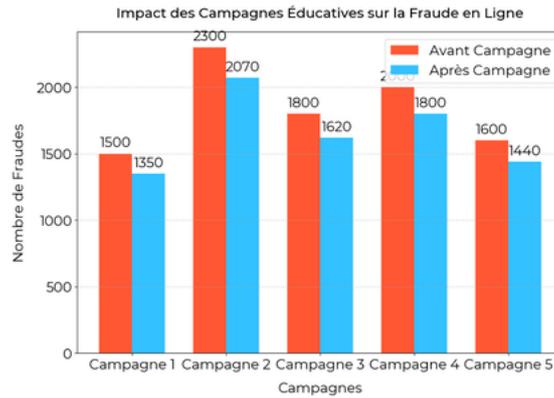
La conformité aux réglementations :

Le respect des normes RGPD est essentiel, avec 100% des banques françaises maintenant en conformité.



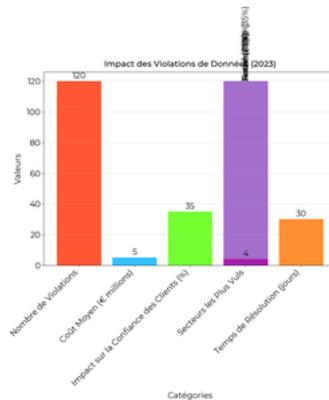
La sensibilisation des clients :

Des campagnes éducatives ont réduit les fraudes en ligne de 10% grâce à une meilleure vigilance des clients.



L'impact des violations de données :

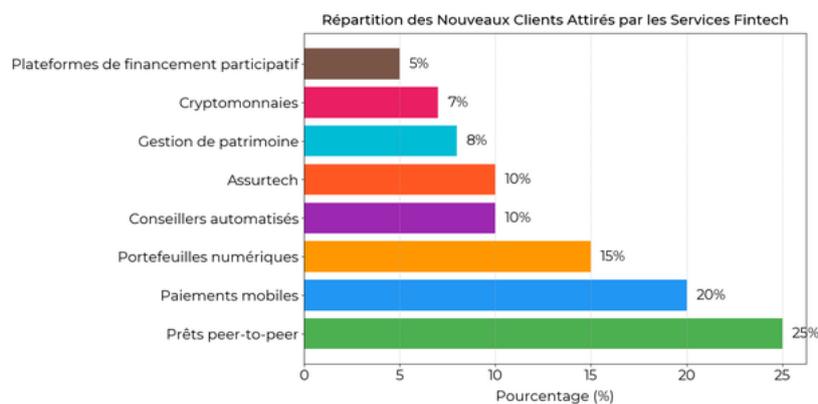
Les violations peuvent coûter jusqu'à 5 millions d'euros en moyenne, affectant la confiance des clients.



3. Fintech et rivalités avec les banques traditionnelles :

Les services offerts par les fintechs :

Les fintechs proposent des services innovants comme les prêts peer-to-peer, attirant 15% des nouveaux clients.

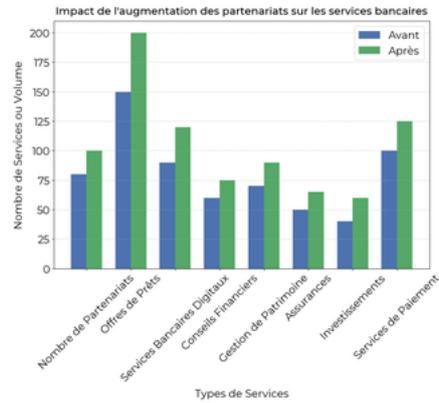


L'intégration des fintechs :

De nombreuses banques traditionnelles collaborent avec les fintechs pour offrir des solutions hybrides efficaces.

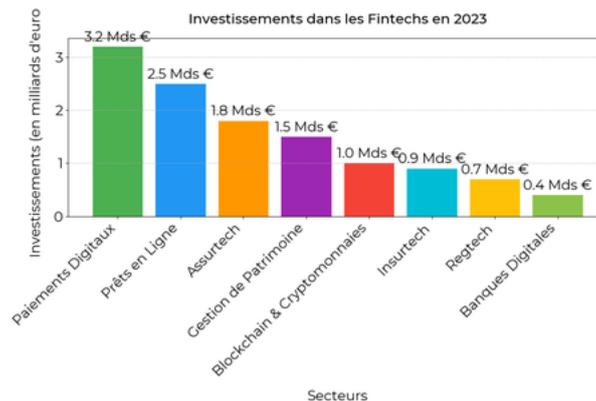
Les partenariats stratégiques :

Les partenariats ont augmenté de 25%, permettant aux banques d'élargir leur offre de services.



Les financements et investissements :

Les investissements dans les fintechs ont atteint 10 milliards d'euros en 2023, témoignant de leur croissance rapide.



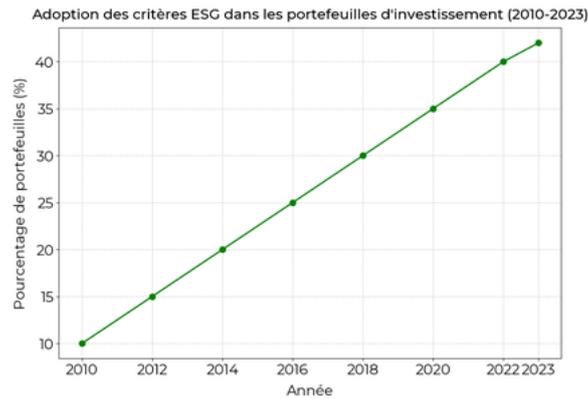
L'avenir de la collaboration :

La collaboration entre banques et fintechs est prévue pour se renforcer, favorisant l'innovation continue.

4. Finance durable et éthique :

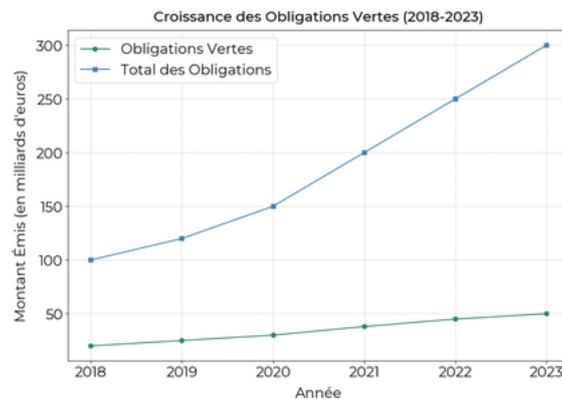
L'investissement responsable :

Plus de 40% des portefeuilles d'investissement incluent désormais des critères ESG (Environnement, Social, Gouvernance).



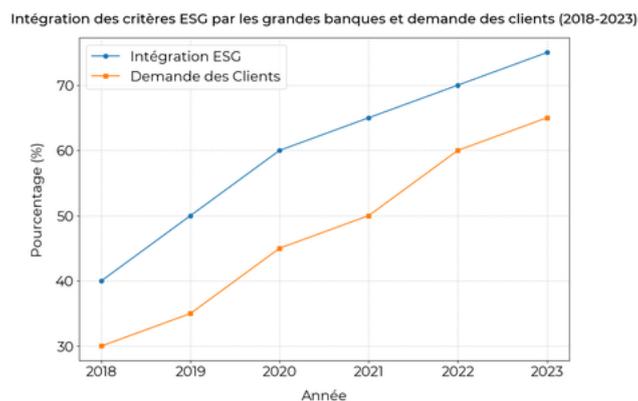
La finance verte :

Les obligations vertes ont connu une croissance de 50%, finançant des projets écologiques durables.



Les critères ESG :

Les critères ESG sont intégrés dans la stratégie de 70% des grandes banques, répondant à la demande croissante des clients.

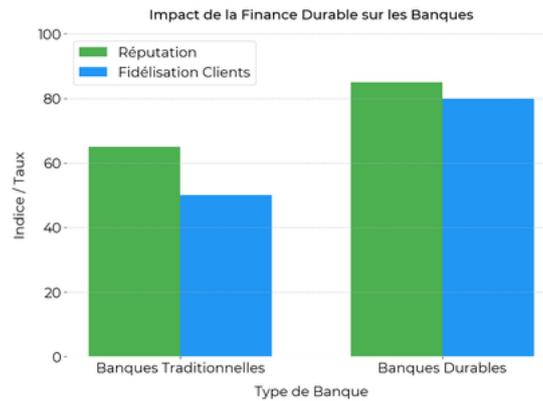


La demande croissante des clients :

Les clients exigent de plus en plus des produits financiers éthiques, influençant les offres des banques.

Les avantages compétitifs :

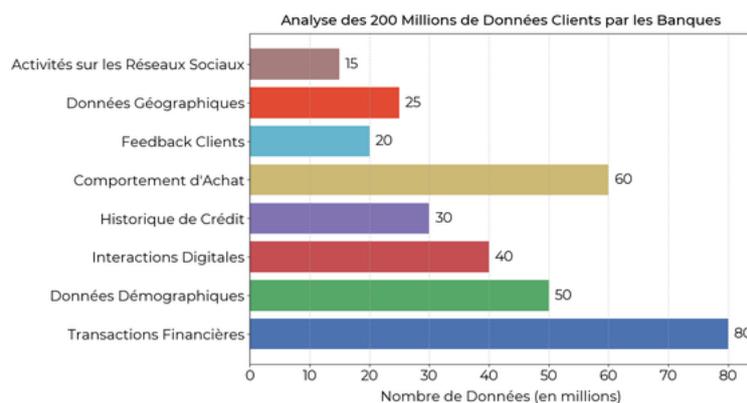
Les banques engagées dans la finance durable bénéficient d'une meilleure réputation et fidélisent 30% de clients en plus.



5. 5. Expérience client personnalisée :

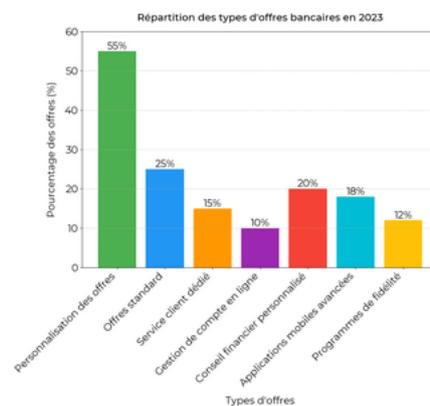
L'utilisation des données clients :

Les banques analysent 200 millions de données clients pour offrir des services personnalisés pertinents.



Les offres sur mesure :

Plus de 50% des offres bancaires sont désormais personnalisées, répondant aux besoins spécifiques des clients.



La relation omnicanale :

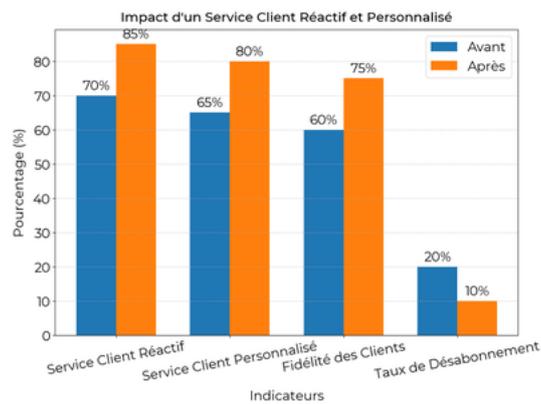
Les clients peuvent interagir via plusieurs canaux (mobile, en ligne, en agence) de manière fluide, améliorant leur satisfaction de 20%.

Les programmes de fidélité innovants :

Les programmes de fidélité offrent des récompenses personnalisées, augmentant la rétention client de 15%.

L'importance du service client :

Un service client réactif et personnalisé augmente la fidélité des clients et réduit le taux de désabonnement de 10%.



6. Tableaux des tendances technologiques :

Adoption des technologies en 2023 :

Technologie	Taux d'adoption (%)
Banque mobile	85
Intelligence artificielle	75
Paiements sans contact	90
Big data	80
Chatbots	65

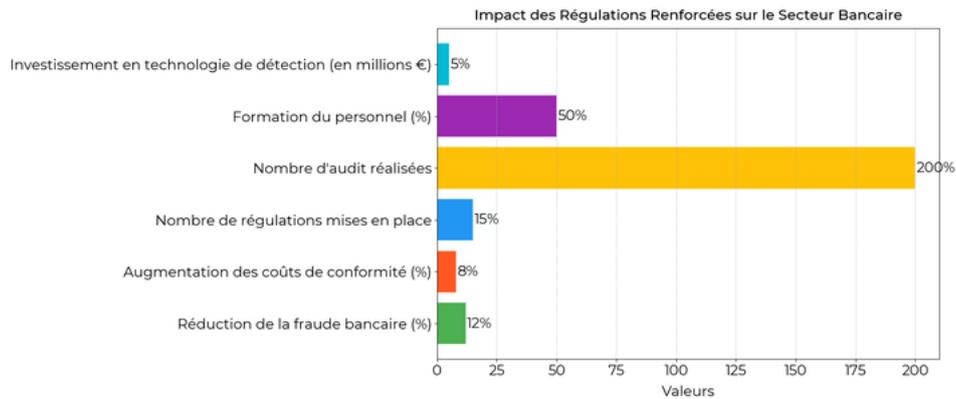
7. Adaptation aux nouvelles réglementations :

Conformité bancaire :

Les banques doivent se conformer à 15 nouvelles réglementations en 2023 pour assurer la transparence et la sécurité.

Impact des réglementations :

Les réglementations renforcées ont réduit la fraude bancaire de 12%, tout en augmentant les coûts de conformité de 8%.

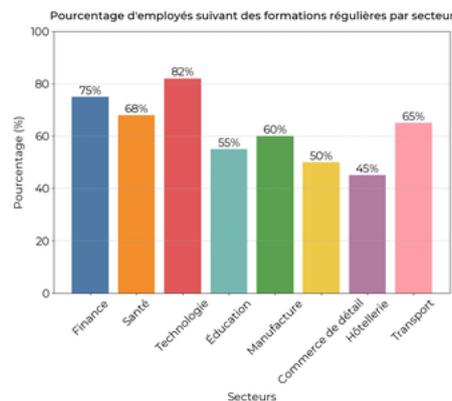


Stratégies d'adaptation :

Les institutions financières adoptent des systèmes automatisés pour gérer les exigences réglementaires efficacement.

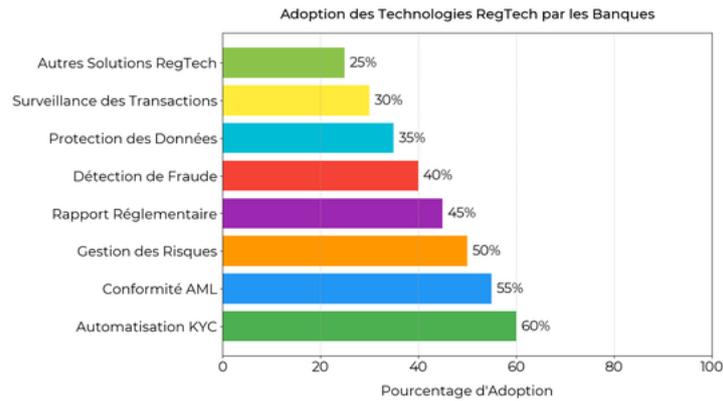
Formation des employés :

Plus de 60% des employés suivent des formations régulières pour rester à jour avec les nouvelles lois et réglementations.



Technologies de conformité :

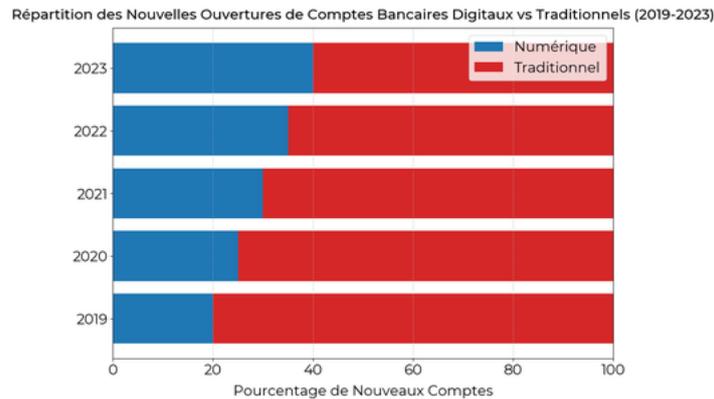
Les technologies de RegTech sont utilisées par 50% des banques pour automatiser et simplifier les processus de conformité.



8. 8. Innovation dans les produits financiers :

Produits bancaires digitaux :

Les produits bancaires digitaux, comme les comptes en ligne, représentent 40% des nouvelles ouvertures en 2023.



Crédits personnalisés :

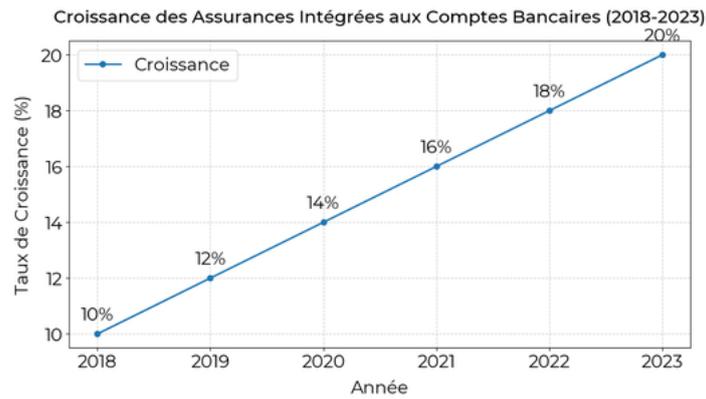
Les crédits personnalisés adaptés aux besoins individuels ont augmenté de 25%, améliorant la satisfaction client.

Investissements automatisés :

Les services de robo-conseillers gèrent 30% des portefeuilles d'investissement, offrant des conseils personnalisés.

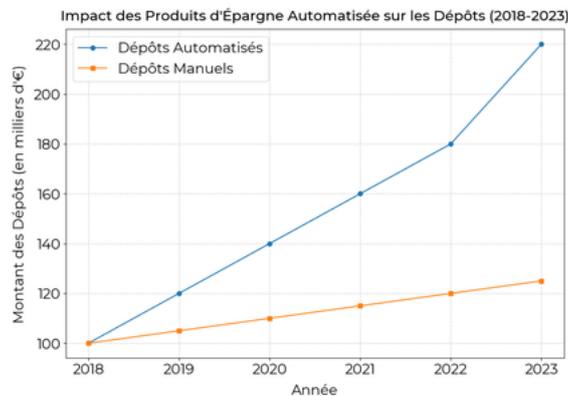
Assurances intégrées :

Les assurances intégrées aux comptes bancaires ont vu une croissance de 18%, offrant une protection supplémentaire aux clients.



Épargne intelligente :

Les produits d'épargne automatisée permettent aux clients de mettre de côté sans effort, augmentant les dépôts de 22%.



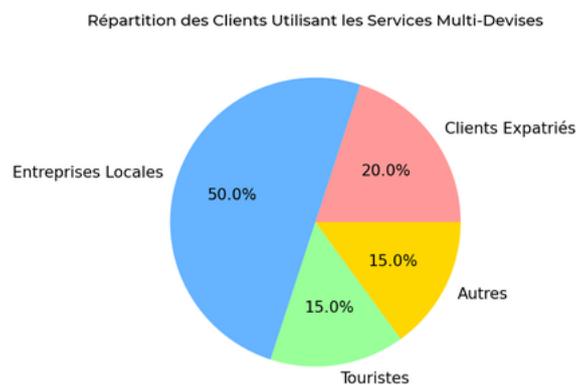
9. Globalisation et expansion internationale :

Expansion des banques :

Les banques françaises ont étendu leurs activités dans 5 nouveaux pays en 2023, augmentant leur portée internationale.

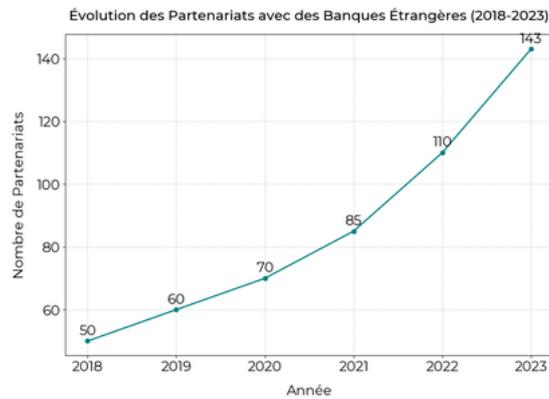
Services multi-devises :

Les services multi-devises facilitent les transactions internationales, attirant 20% de clients expatriés.



Partenariats internationaux :

Les partenariats avec des banques étrangères ont augmenté de 30%, renforçant la présence globale des institutions.



Adaptation aux marchés locaux :

Les banques adaptent leurs produits aux spécificités culturelles et économiques des nouveaux marchés, améliorant leur acceptation.

Gestion des risques internationaux :

Les banques utilisent des outils avancés pour gérer les risques liés aux fluctuations des devises et aux instabilités politiques.

Chapitre 5 : Innovations numériques, fintech et transformation digitale

1. Les innovations numériques :

Définition des innovations numériques :

Les innovations numériques désignent les nouvelles technologies qui transforment les processus et les services dans le secteur bancaire. Elles incluent l'intelligence artificielle, le big data et l'Internet des objets.

Impact sur les services bancaires :

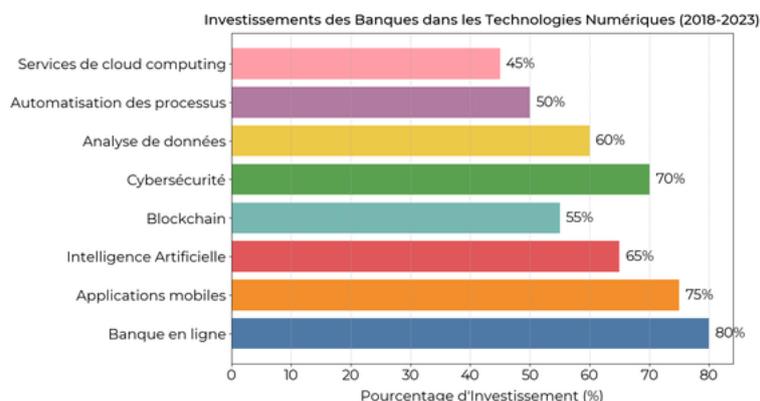
Les technologies numériques améliorent l'efficacité des services bancaires, réduisent les coûts opérationnels et offrent de nouvelles expériences aux clients.

Exemples de technologies innovantes :

Les chatbots pour le service client, les applications mobiles de gestion de finances personnelles et les systèmes de sécurité basés sur la biométrie sont des exemples d'innovations numériques.

Adoption rapide du numérique :

Environ 70% des banques ont investi dans des technologies numériques au cours des cinq dernières années, montrant une forte tendance vers la digitalisation.



Avantages concurrentiels :

Les banques qui adoptent rapidement les innovations numériques bénéficient d'un avantage concurrentiel significatif sur le marché.

2. Les fintech :

Définition des fintech :

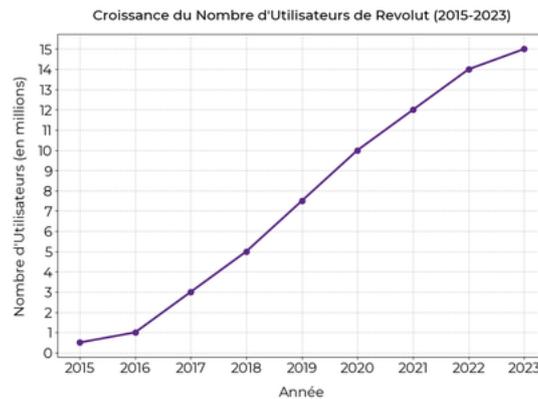
Les fintech sont des entreprises utilisant les technologies pour offrir des services financiers innovants, souvent en compétition directe avec les banques traditionnelles.

Principaux domaines des fintech :

Les fintech couvrent des domaines tels que les paiements en ligne, le financement participatif, les prêts peer-to-peer et la gestion d'actifs numériques.

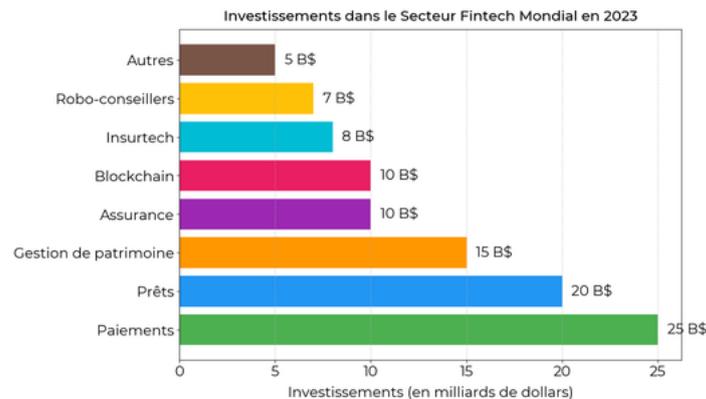
Exemple de startup fintech :

Revolut, une plateforme de services financiers, offre des comptes multidevises et des virements internationaux à faible coût, attirant 15 millions d'utilisateurs dans le monde.



Croissance du secteur fintech :

Le secteur fintech a enregistré une croissance de 22% en 2023, attirant des investissements de plus de 100 milliards de dollars à l'échelle mondiale.



Collaboration entre banques et fintech :

De nombreuses banques collaborent avec des fintech pour intégrer des solutions innovantes et améliorer leurs offres de services.

3. Transformation digitale :

Définition de la transformation digitale :

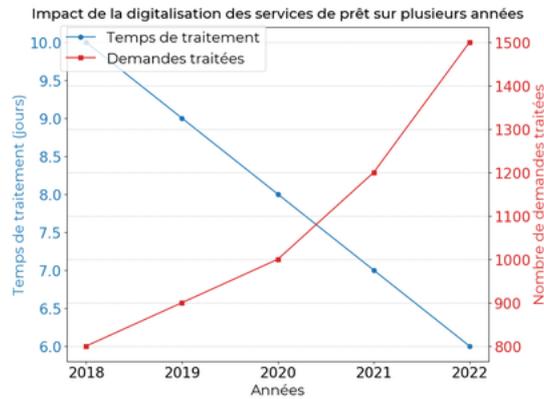
La transformation digitale est le processus d'intégration des technologies numériques dans toutes les facettes d'une entreprise, modifiant ainsi sa manière de fonctionner et de délivrer de la valeur aux clients.

Étapes de la transformation digitale :

Les étapes incluent la digitalisation des processus internes, l'adoption de nouveaux outils technologiques, la formation des employés et la révision des modèles d'affaires.

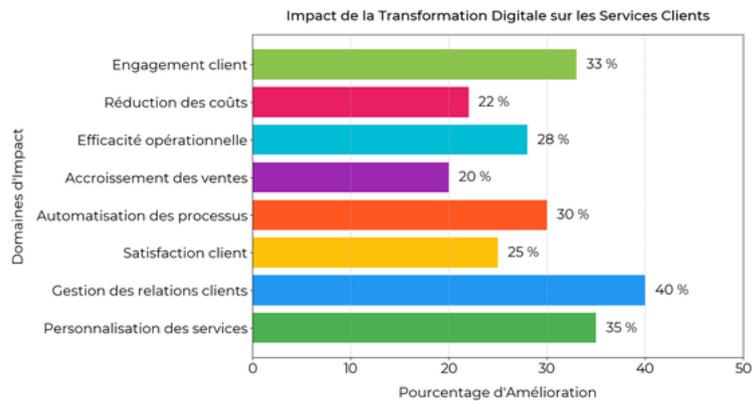
Exemple de transformation digitale :

Une banque traditionnelle a digitalisé ses services de prêt, réduisant le temps de traitement de 30% et augmentant le nombre de demandes traitées de 50% par an.



Impact sur la relation client :

La transformation digitale améliore la personnalisation des services, permet une meilleure gestion des relations clients et augmente la satisfaction client de 25% en moyenne.



Défis de la transformation digitale :

Les principaux défis incluent la résistance au changement, la sécurité des données, et l'adaptation des compétences des employés.

4. Intégration des innovations numériques dans les banques :

Stratégies d'intégration :

Les banques adoptent des stratégies telles que l'open banking, les partenariats avec des fintech et l'investissement dans des plateformes technologiques pour intégrer les innovations numériques.

Exemple d'intégration réussie :

BNP Paribas a collaboré avec une fintech spécialisée en IA pour améliorer son système de détection des fraudes, réduisant les incidents de 40% en un an.

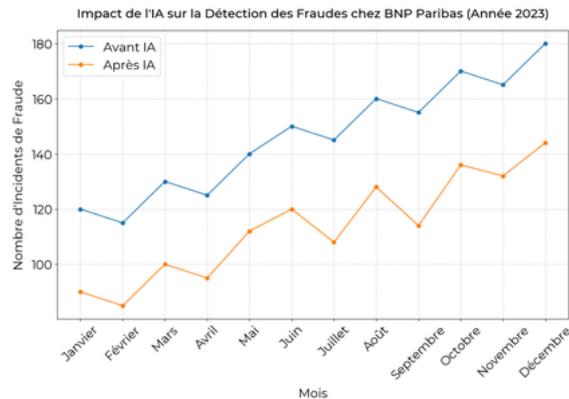


Tableau des principales innovations numériques :

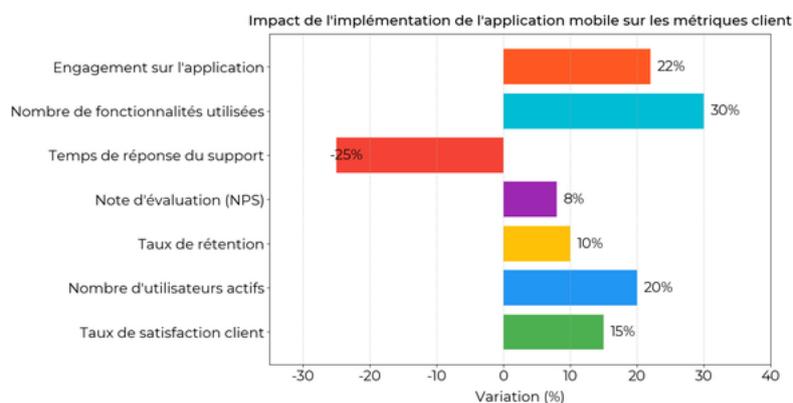
Innovation	Impact	Exemple
Intelligence Artificielle	Amélioration de la prise de décision	Chatbots pour le service client
Blockchain	Sécurité et transparence des transactions	Cryptomonnaies
Big Data	Personnalisation des services	Analyse des comportements clients

Mesure de l'efficacité des innovations :

Les banques utilisent des indicateurs clés de performance (KPI) tels que le taux de satisfaction client, le coût opérationnel et le retour sur investissement pour mesurer l'efficacité des innovations numériques.

Exemple de KPI :

Le taux de satisfaction client a augmenté de 15% après l'implémentation d'une application mobile améliorée.



Formation et développement des compétences :

Pour réussir leur transformation digitale, les banques investissent dans la formation de leurs employés afin de développer les compétences nécessaires à l'utilisation des nouvelles technologies.

Adoption de la culture digitale :

Une culture d'innovation et d'agilité est essentielle pour favoriser l'adoption des technologies numériques et encourager l'innovation au sein des équipes.

5. Les enjeux de la transformation digitale :

Sécurité des données :

Avec la digitalisation, la protection des données clients devient primordiale pour éviter les fraudes et les cyberattaques.

Réglementation et conformité :

Les banques doivent se conformer aux régulations en vigueur concernant la protection des données et la transparence des services numériques.

Expérience client :

Améliorer l'expérience client est un enjeu majeur, avec une attente croissante pour des services rapides, personnalisés et accessibles en ligne.

Innovation continue :

Les banques doivent constamment innover pour rester compétitives face aux nouvelles technologies et aux attentes changeantes des clients.

Impact sur l'emploi :

La transformation digitale peut entraîner une restructuration des emplois, nécessitant une adaptation des compétences et une formation continue des employés.

Chapitre 6 : Gestion des risques et conformité prudentielle

1. Définition de la gestion des risques :

Identification des risques :

Il s'agit de repérer les différents types de risques auxquels une institution financière peut être exposée, tels que les risques de crédit, de marché ou opérationnels.

Évaluation des risques :

Après identification, chaque risque est évalué en termes de probabilité et d'impact potentiel, souvent à travers des indicateurs quantitatifs.

Traitement des risques :

Les risques identifiés peuvent être évités, réduits, transférés ou acceptés en fonction de leur niveau de criticité.

Suivi et revue des risques :

Une surveillance continue permet d'assurer que les mesures de gestion des risques restent efficaces face à l'évolution de l'environnement économique.

Exemple d'identification des risques :

Une banque identifie le risque de défaut de paiement chez ses clients en analysant leurs historiques de crédit.

2. Les différents types de risques :

Risque de crédit :

Ce risque concerne la possibilité que les emprunteurs ne puissent pas rembourser leurs prêts, impactant directement la rentabilité de la banque.

Risque de marché :

Il est lié aux fluctuations des marchés financiers, telles que les variations de taux d'intérêt ou de change, pouvant affecter les investissements de la banque.

Risque opérationnel :

Ce risque découle des défaillances internes, comme les erreurs humaines ou les failles technologiques, pouvant perturber les opérations bancaires.

Risque de liquidité :

Il s'agit de la capacité de la banque à honorer ses obligations financières à court terme sans subir de pertes significatives.

Risque de conformité :

Ce risque concerne les violations potentielles des lois et réglementations, pouvant entraîner des sanctions financières et nuire à la réputation de la banque.

3. La conformité prudentielle :

Cadre réglementaire :

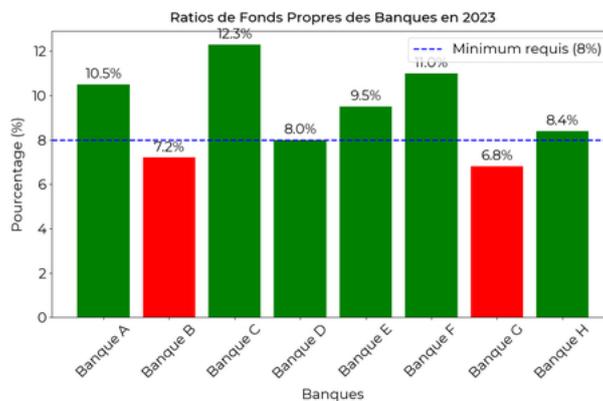
Il englobe les lois et réglementations que les institutions financières doivent respecter pour assurer la stabilité du système bancaire.

Les exigences de Bâle III :

Bâle III impose des normes strictes en matière de fonds propres et de gestion des risques pour renforcer la résilience des banques.

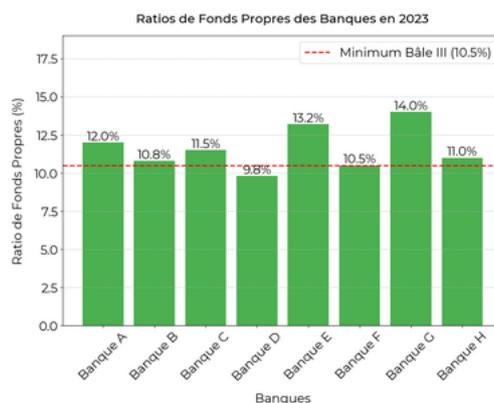
Supplément de fonds propres :

Les banques doivent maintenir un minimum de fonds propres, généralement autour de 8%, pour absorber les pertes imprévues.



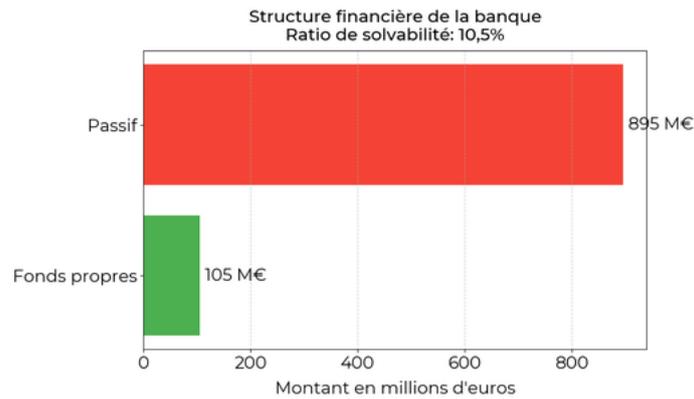
Ratio de solvabilité :

Ce ratio mesure la capacité de la banque à couvrir ses risques avec ses fonds propres, le minimum étant fixé à 10,5% selon Bâle III.



Exemple de ratio de solvabilité :

Une banque avec un fonds propre de 105 millions d'euros et des actifs de 1 milliard d'euros a un ratio de solvabilité de 10,5%.



4. Outils de gestion des risques :

Matrice des risques :

Un outil visuel permettant de classer les risques selon leur probabilité et leur impact, facilitant ainsi la priorisation des actions.

Value at Risk (VaR) :

La VaR estime la perte maximale potentielle d'un portefeuille d'investissements sur une période donnée avec un certain niveau de confiance.

Scénarios économiques :

Ils consistent à simuler différents contextes économiques pour évaluer l'impact potentiel sur les risques de la banque.

Modèles de scoring :

Utilisés principalement dans l'évaluation du risque de crédit, ils attribuent une note aux emprunteurs en fonction de divers critères financiers.

Logiciels de gestion des risques :

Des solutions informatiques spécialisées qui automatisent l'identification, l'évaluation et le suivi des risques.

Outil	Fonction	Exemple
Matrice des risques	Classement des risques	Prioriser les actions selon probabilité et impact
Value at Risk (VaR)	Estimation des pertes potentielles	Calculer la perte maximale sur un portefeuille
Scénarios économiques	Simulation d'événements	Évaluer l'impact d'une crise financière

5. La gouvernance des risques :

Rôle du comité des risques :

Le comité supervise l'ensemble des activités liées à la gestion des risques et veille à leur alignement avec la stratégie de la banque.

Responsabilités de la direction :

La direction est chargée de définir la politique de gestion des risques et d'assurer sa mise en œuvre effective au sein de l'organisation.

Implication des salariés :

Chaque employé doit être conscient des risques associés à ses tâches et contribuer à leur gestion par des pratiques rigoureuses.

Culture d'entreprise :

Une culture axée sur la gestion proactive des risques favorise la résilience et l'innovation au sein de la banque.

Reporting des risques :

Des rapports réguliers permettent de suivre l'évolution des risques et d'ajuster les stratégies de gestion en conséquence.

Chapitre 7 : Concurrence, nouveaux entrants et marchés émergents

1. La concurrence sur le marché :

Définition de la concurrence :

La concurrence désigne la rivalité entre entreprises pour attirer les mêmes clients. Elle pousse les entreprises à innover et à améliorer leurs offres.

Types de concurrence :

On distingue principalement la concurrence directe et indirecte. La concurrence directe implique des entreprises offrant des produits similaires, tandis que la concurrence indirecte concerne des produits de substitution.

Exemple de concurrence directe :

Les grandes banques comme BNP Paribas et Société Générale se disputent les mêmes clients en proposant des services similaires.

Impact de la concurrence :

La concurrence stimule la qualité des services et peut réduire les prix. En 2023, on observe une baisse moyenne de 5% des frais bancaires grâce à une concurrence accrue.

Stratégies concurrentielles :

Les entreprises adoptent diverses stratégies telles que la différenciation, la stratégie de coût ou la focalisation sur un segment de marché spécifique.

Indicateurs de performance :

Les parts de marché, le taux de croissance et la rentabilité sont des indicateurs clés pour mesurer la performance dans un environnement concurrentiel.

2. Les nouveaux entrants sur le marché :

Barrières à l'entrée :

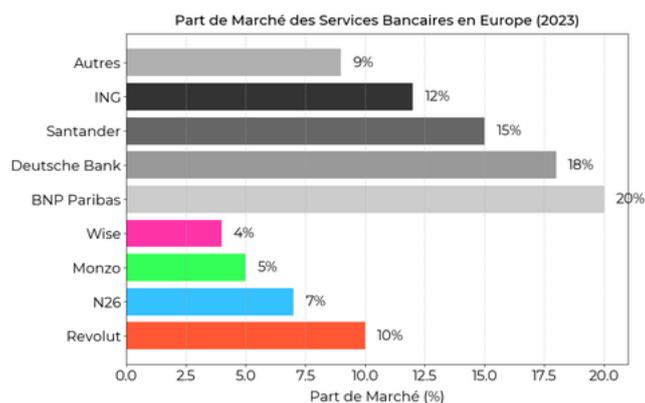
Les barrières peuvent être naturelles, comme les coûts initiaux élevés, ou réglementaires, comme les licences nécessaires pour opérer dans le secteur bancaire.

Avantages des nouveaux entrants :

Ils apportent souvent de l'innovation et des nouvelles technologies, ce qui peut dynamiser le marché. Par exemple, les néobanques ont introduit des services bancaires entièrement en ligne.

Exemple de nouvel entrant :

Revolut, une néobanque, a rapidement gagné 10% du marché européen des services bancaires en proposant des comptes sans frais internationaux.



Risques pour les nouveaux entrants :

Ils peuvent faire face à des difficultés financières, une reconnaissance de marque limitée ou des réglementations strictes qui freinent leur développement.

Stratégies d'entrée :

Les nouveaux entrants choisissent souvent des niches de marché ou utilisent des technologies disruptives pour se distinguer des acteurs existants.

3. Les marchés émergents :

Définition des marchés émergents :

Les marchés émergents sont des économies en pleine croissance qui présentent des opportunités importantes pour les investisseurs, comme l'Inde ou le Brésil.

Caractéristiques des marchés émergents :

Ils montrent une croissance rapide du PIB, une urbanisation accélérée et une classe moyenne en expansion. En 2023, la Chine et l'Inde représentent ensemble 40% de la croissance mondiale.

Opportunités dans les marchés émergents :

Les secteurs de la technologie, de la finance et de l'énergie offrent de nombreuses opportunités pour les entreprises cherchant à s'implanter dans ces régions.

Exemple de marché émergent :

L'Afrique du Sud connaît une croissance significative dans le secteur des fintech, attirant des investissements étrangers et favorisant l'inclusion financière.

Défis des marchés émergents :

Les infrastructures insuffisantes, les risques politiques et les fluctuations monétaires sont des défis courants pour les entreprises opérant dans ces marchés.

4. L'impact des nouveaux entrants sur la concurrence :

Augmentation de la compétition :

L'arrivée de nouveaux acteurs intensifie la compétition, obligeant les entreprises établies à innover pour maintenir leur position.

Innovation et différenciation :

Les nouveaux entrants introduisent souvent des innovations qui obligent les concurrents existants à améliorer leurs produits et services.

Exemple d'innovation :

L'introduction des paiements mobiles par des néobanques a poussé les banques traditionnelles à développer leurs propres applications mobiles.

Part de marché :

La présence de nouveaux entrants peut redistribuer les parts de marché. Par exemple, en 2023, les néobanques ont capturé 15% du marché bancaire en France.

Pression sur les prix :

L'augmentation de la concurrence peut conduire à une baisse des prix pour les consommateurs. En moyenne, les taux d'intérêt ont diminué de 0,5% dans un contexte de forte concurrence.

5. Stratégies pour les entreprises face aux nouveaux entrants :

Renforcement de la fidélité client :

Les entreprises peuvent améliorer leur service client et offrir des programmes de fidélité pour retenir leurs clients existants.

Investissement dans l'innovation :

Investir dans de nouvelles technologies et services permet de rester compétitif face aux nouveaux entrants innovants.

Exemple de fidélisation :

Une banque peut offrir des récompenses personnalisées pour les clients fidèles, améliorant ainsi leur satisfaction et leur rétention.

Réduction des coûts :

Optimiser les processus internes pour réduire les coûts permet d'offrir des services à des prix plus compétitifs sans sacrifier la qualité.

Partenariats stratégiques :

Collaborer avec des fintechs ou d'autres entreprises innovantes peut renforcer la position sur le marché et offrir des services complémentaires.

6. Tableau comparatif des stratégies concurrentielles :

Comparaison des stratégies concurrentielles :

Stratégie	Description	Avantages	Inconvénients
Différenciation	Offrir des produits ou services uniques	Fidélise les clients, permet de fixer des prix plus élevés	Coûts de R&D élevés, risque de mimétisme
Leadership par les coûts	Être le producteur le plus efficace	Réduction des prix, avantage concurrentiel	Marges réduites, pression sur la qualité
Focalisation	Cibler un segment de marché spécifique	Meilleure adaptation aux besoins du segment, moins de concurrence	Limitation du marché, dépendance à un segment unique

7. Les marchés émergents dans le secteur bancaire :

Opportunités spécifiques :

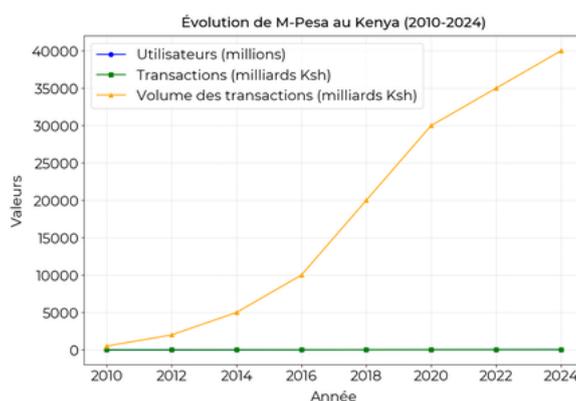
Les marchés émergents offrent des opportunités de croissance grâce à une population jeune et une adoption rapide des technologies numériques.

Exploitation des technologies financières :

L'usage croissant des smartphones et d'Internet permet le développement rapide des services bancaires en ligne et des fintechs.

Exemple de fintech dans un marché émergent :

M-Pesa au Kenya a transformé les services financiers en offrant des transferts d'argent via mobile, atteignant plus de 30 millions d'utilisateurs.



Partenariats locaux :

Collaborer avec des entreprises locales permet de mieux comprendre le marché et de s'adapter aux besoins spécifiques des consommateurs.

Adaptation aux réglementations locales :

Respecter les réglementations et les standards locaux est crucial pour réussir dans les marchés émergents. Par exemple, en Chine, les banques doivent se conformer aux strictes réglementations du gouvernement.

Chapitre 8 : Responsabilité Sociétale, Éthique et Développement Durable

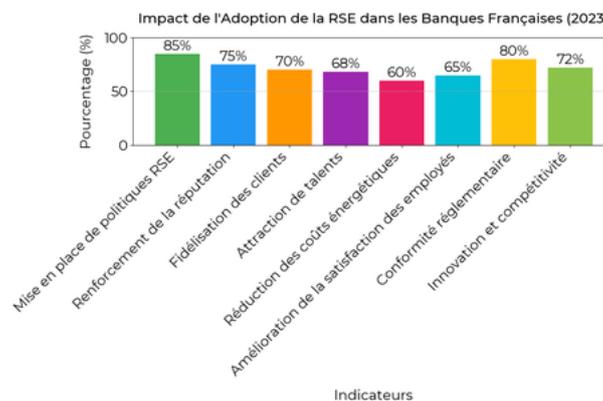
1. La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) :

Définition de la RSE :

La responsabilité sociétale des entreprises désigne l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales dans leurs activités commerciales.

Importance de la RSE :

Adopter la RSE permet aux entreprises de renforcer leur réputation, de fidéliser leurs clients et d'attirer des talents. En 2023, 85% des banques françaises ont mis en place des politiques RSE.



Principes de la RSE :

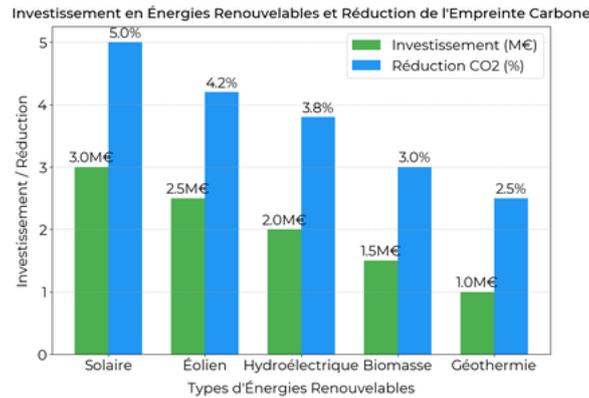
Les principes incluent la transparence, l'éthique, le respect des droits de l'homme et la gestion responsable des ressources.

Mise en œuvre dans le secteur bancaire :

Les banques intègrent la RSE en finançant des projets durables, en réduisant leur empreinte carbone et en promouvant l'inclusion financière.

Exemple de projet RSE dans une banque :

Une banque investit 10 millions d'euros dans des énergies renouvelables, réduisant ainsi son empreinte carbone de 15%.



2. L'Éthique en Banque :

Définition de l'éthique bancaire :

L'éthique en banque concerne les valeurs et principes moraux guidant les comportements et décisions des institutions financières.

Code de déontologie :

Les banques adoptent un code de déontologie pour assurer la transparence, l'intégrité et la responsabilité dans leurs opérations.

Gestion des conflits d'intérêts :

Il est essentiel de prévenir et gérer les conflits d'intérêts pour maintenir la confiance des clients et partenaires.

Transparence et communication :

Les banques doivent communiquer de manière claire et honnête sur leurs produits, services et pratiques commerciales.

Exemple de gestion éthique :

Une banque met en place un comité éthique pour superviser les pratiques commerciales et assurer le respect des normes déontologiques.

3. Le Développement Durable :

Définition du développement durable :

Le développement durable vise à répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à satisfaire les leurs.

Enjeux environnementaux :

Les banques jouent un rôle crucial dans le financement de projets respectueux de l'environnement et dans la réduction de leur propre impact écologique.

Finance durable :

La finance durable intègre des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les décisions d'investissement.

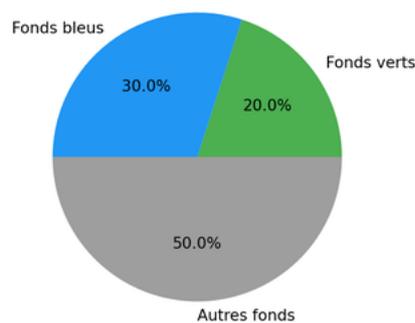
Initiatives vertes en banque :

Les initiatives incluent le financement de projets écologiques, la réduction des émissions de CO2 et le soutien aux entreprises durables.

Exemple de finance durable :

Une banque alloue 20% de son portefeuille d'investissement à des fonds verts, contribuant ainsi à la transition énergétique.

Répartition du portefeuille d'investissement de la banque



4. Avantages de l'Intégration RSE et Éthique :

Renforcement de la réputation :

Les entreprises engagées en RSE bénéficient d'une meilleure image de marque et d'une confiance accrue des clients.

Avantage concurrentiel :

La RSE permet de se différencier des concurrents et d'attirer une clientèle sensible aux enjeux sociaux et environnementaux.

Fidélisation des employés :

Les employés sont plus motivés et fidèles lorsqu'ils travaillent pour une entreprise responsable et éthique.

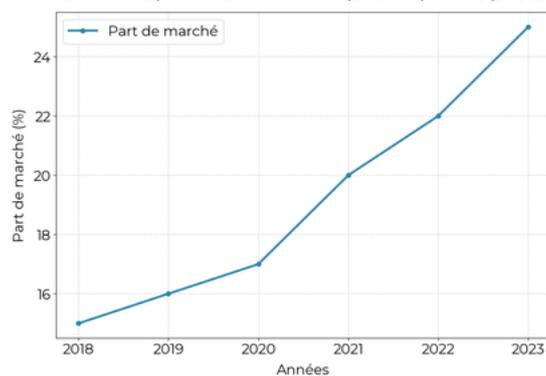
Réduction des risques :

La gestion proactive des enjeux sociaux et environnementaux réduit les risques juridiques et financiers.

Exemple d'avantage concurrentiel :

Une banque reconnue pour ses initiatives durables augmente sa part de marché de 5% en attirant des clients écoresponsables.

Croissance de la part de marché d'une banque écoresponsable (2018-2023)



5. Tableau des Initiatives RSE dans les Banques :

Initiative RSE	Description	Impact
Financement Vert	Investissement dans des projets écologiques	Réduction des émissions de CO2 de 20%
Inclusion Financière	Accès aux services bancaires pour les populations défavorisées	Augmentation de 15% de la clientèle
Réduction de l'empreinte Carbone	Mise en place de pratiques écologiques internes	Diminution des coûts énergétiques de 10%

Chapitre 9 : Comportements clients et évolutions des usages

1. Comprendre les comportements clients :

Définition des comportements clients :

Les comportements clients se réfèrent aux actions et décisions des clients lors de l'achat ou de l'utilisation de services bancaires. Comprendre ces comportements permet aux banques de mieux répondre aux attentes.

Facteurs influençant les comportements :

Plusieurs facteurs influencent les comportements des clients, tels que les besoins personnels, les expériences passées, et les tendances sociétales.

Segmentation de la clientèle :

La segmentation consiste à diviser la clientèle en groupes homogènes pour offrir des services personnalisés et adaptés à chaque segment.

Exemple de segmentation :

Une banque peut segmenter ses clients en fonction de l'âge : jeunes adultes, adultes actifs, et seniors, pour proposer des produits spécifiques à chaque groupe.

Analyse des données clients :

L'analyse des données permet de détecter des tendances et des comportements récurrents, facilitant ainsi la prise de décision stratégique.

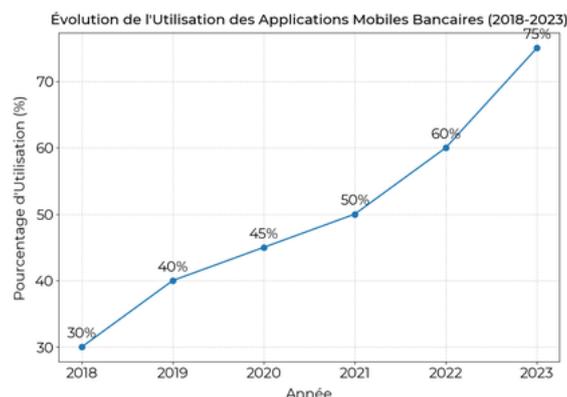
2. Évolutions des usages bancaires :

Transition vers le digital :

Avec l'avènement des technologies numériques, les clients privilégient de plus en plus les services en ligne et mobiles pour gérer leurs finances.

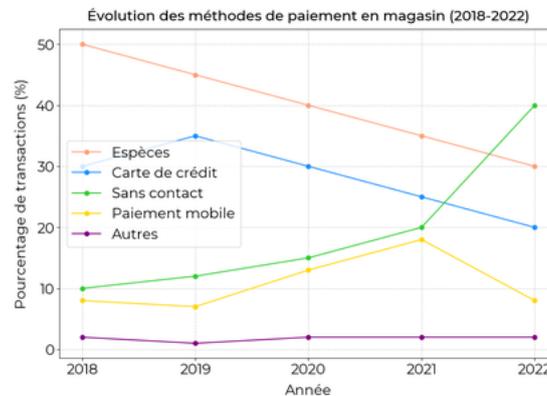
Adoption des services mobiles :

En 2023, 75% des clients bancaires utilisent des applications mobiles pour effectuer leurs transactions, une augmentation de 15% par rapport à l'année précédente.



Popularité des paiements sans contact :

Les paiements sans contact représentent aujourd'hui 40% des transactions en magasin, facilitant les achats rapides et sécurisés.

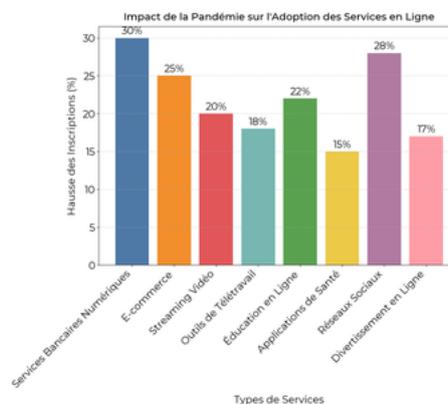


Émergence des néobanques :

Les néobanques, entièrement digitales, attirent une clientèle jeune grâce à leurs interfaces conviviales et leurs frais réduits.

Impact de la pandémie sur les usages :

La pandémie a accéléré l'adoption des services en ligne, avec une hausse de 30% des inscriptions sur les plateformes bancaires numériques.



3. Fidélisation et satisfaction client :

Importance de la satisfaction client :

Une satisfaction élevée conduit à une fidélisation accrue, réduisant le taux de départ des clients et augmentant les recommandations.

Stratégies de fidélisation :

Les programmes de fidélité, les offres personnalisées et un service client de qualité sont essentiels pour maintenir une relation solide avec les clients.

Exemple de programme de fidélité :

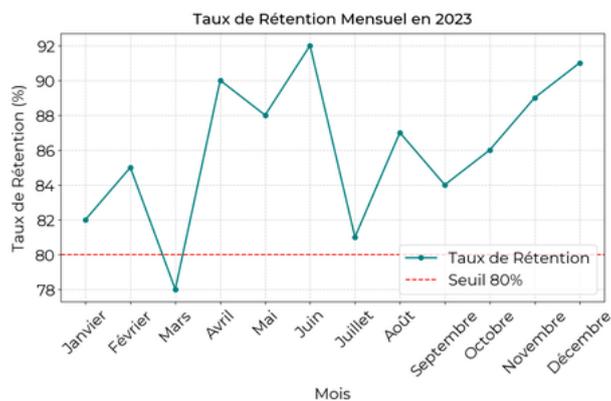
Une banque peut offrir des points de récompense pour chaque transaction, échangeables contre des réductions ou des cadeaux.

Mesure de la satisfaction client :

Les enquêtes de satisfaction permettent de recueillir les avis des clients et d'identifier les axes d'amélioration.

Taux de rétention :

Un taux de rétention élevé, supérieur à 80%, indique une bonne fidélisation et une satisfaction client optimale.



4. Influence des technologies émergentes :

Intelligence artificielle et personnalisation :

L'IA permet de proposer des recommandations personnalisées en fonction des habitudes et des besoins spécifiques de chaque client.

Blockchain et sécurité des transactions :

La blockchain renforce la sécurité des transactions en offrant une traçabilité et une transparence accrues.

Chatbots et assistance client :

Les chatbots offrent une assistance 24/7, répondant rapidement aux questions courantes et améliorant l'expérience client.

Exemple d'utilisation de l'IA :

Une banque peut utiliser l'IA pour analyser les transactions et détecter les fraudes en temps réel, protégeant ainsi les clients.

Réalité augmentée et services bancaires :

La réalité augmentée permet de visualiser les produits financiers de manière interactive, facilitant la compréhension et la décision d'achat.

5. Comportements d'achat et prise de décision :

Processus de décision d'un client :

Le client identifie un besoin, recherche des informations, évalue les options disponibles et prend une décision d'achat basée sur divers critères.

Influence des avis et recommandations :

Les avis en ligne et les recommandations d'amis ou de la famille jouent un rôle crucial dans la décision d'un client à choisir une banque.

Impact des promotions et offres spéciales :

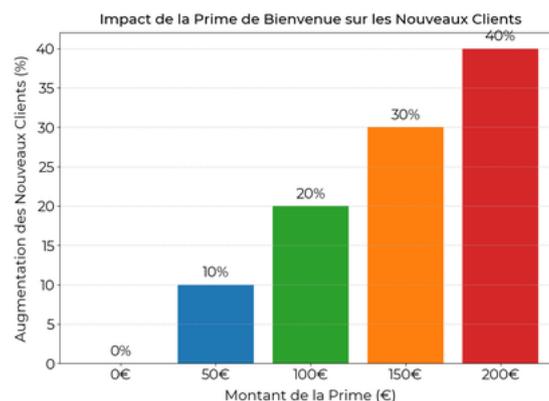
Les promotions attractives peuvent inciter les clients à opter pour de nouveaux services ou produits bancaires.

Émotions et décisions financières :

Les émotions peuvent influencer les décisions financières, poussant parfois les clients à agir de manière impulsive ou réfléchie.

Exemple d'impact des promotions :

Offrir une prime de bienvenue de 100€ pour l'ouverture d'un compte peut augmenter de 20% le nombre de nouveaux clients.



6. Tableau des tendances des usages bancaires :

Année	Utilisation mobile (%)	Paiements sans contact (%)	Clients utilisant les néobanques (%)
2020	60	25	10
2021	65	28	12
2022	70	35	15
2023	75	40	18

7. Nouveaux défis et opportunités :

Gestion de la confidentialité des données :

Avec l'augmentation des services numériques, la protection des données personnelles devient un enjeu majeur pour les banques.

Adaptation aux attentes des clients :

Les banques doivent constamment s'adapter aux nouvelles attentes des clients en matière de services personnalisés et de réactivité.

Innovation dans les produits financiers :

Développer de nouveaux produits financiers innovants permet de répondre aux besoins changeants des clients et de se différencier sur le marché.

Intégration des technologies durables :

L'adoption de technologies écologiques et durables devient un facteur attractif pour les clients soucieux de l'environnement.

Exemple d'innovation :

Une banque peut lancer une application éco-responsable qui calcule l'empreinte carbone des transactions de ses clients.

Chapitre 10 : Perspectives stratégiques et opportunités de croissance

1. Analyse des tendances du marché :

Analyse PESTEL :

L'analyse PESTEL permet d'étudier les facteurs Politique, Économique, Socioculturel, Technologique, Environnemental et Légal qui influencent le marché.

Analyse SWOT :

L'analyse SWOT identifie les Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces d'une entreprise pour mieux orienter sa stratégie.

Identification des opportunités :

Repérer les opportunités de croissance implique de surveiller les évolutions du marché et les besoins des clients.

Évaluation des menaces :

Il est crucial d'anticiper les menaces potentielles telles que la concurrence accrue ou les changements réglementaires.

Exemple d'analyse SWOT :

Une banque identifie comme opportunité l'essor des services en ligne et comme menace la hausse des régulations financières.

Élément SWOT	Description
Forces	Réseau de distribution étendu
Faiblesses	Dépendance aux technologies héritées
Opportunités	Croissance des fintechs
Menaces	Réglementations strictes

2. Stratégies de croissance :

Expansion géographique :

S'étendre sur de nouveaux marchés permet d'augmenter la clientèle et les revenus potentiels.

Diversification des produits :

Proposer une gamme variée de produits réduit les risques et répond à différents besoins des clients.

Fusion et acquisition :

Les fusions ou acquisitions peuvent accélérer la croissance en intégrant de nouvelles compétences et ressources.

Partenariats stratégiques :

S'associer avec d'autres entreprises permet de mutualiser les compétences et d'accéder à de nouveaux segments de marché.

Exemple d'expansion géographique :

Une banque française ouvre des agences en Afrique de l'Ouest, augmentant sa présence internationale de 15%.

3. Innovation et technologie :

Rôle de l'innovation :

L'innovation est essentielle pour rester compétitif et répondre aux attentes changeantes des clients.

Transformation digitale :

La digitalisation des services bancaires améliore l'efficacité opérationnelle et l'expérience client.

Investissement en R&D :

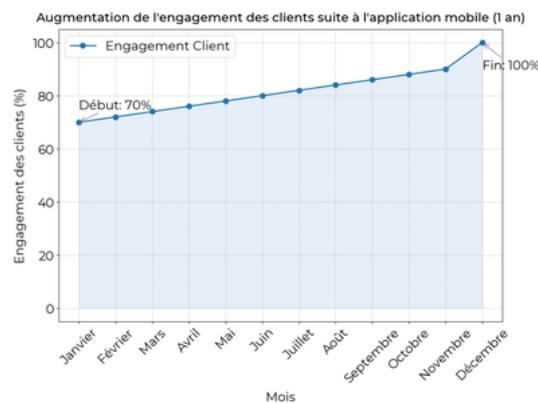
Investir en recherche et développement permet de créer de nouveaux produits et services innovants.

Adoption des nouvelles technologies :

L'utilisation de technologies telles que l'intelligence artificielle optimise les processus et personnalise les offres.

Exemple de transformation digitale :

La mise en place d'une application mobile a augmenté l'engagement des clients de 30% en un an.



4. Gestion des ressources :

Optimisation des ressources humaines :

Une gestion efficace des talents améliore la productivité et favorise l'innovation au sein de l'entreprise.

Gestion financière :

Une gestion rigoureuse des finances assure la stabilité et permet de financer des projets de croissance.

Allocation des ressources :

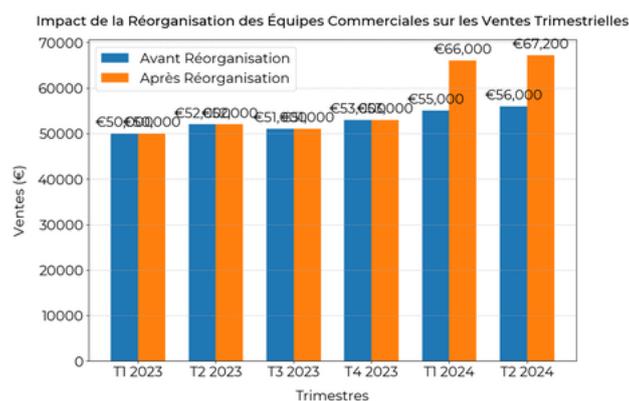
Distribuer les ressources de manière stratégique maximise le rendement et soutient les objectifs de croissance.

Gestion des risques :

Identifier et mitiger les risques potentiels protège l'entreprise contre les imprévus pouvant freiner sa croissance.

Exemple d'optimisation des ressources :

La réorganisation des équipes commerciales a permis une augmentation de 20% des ventes trimestrielles.



5. Évaluation des performances :

Indicateurs clés de performance (KPI) :

Les KPI permettent de mesurer l'efficacité des stratégies mises en place et d'ajuster les actions en conséquence.

Suivi des objectifs :

Assurer un suivi régulier des objectifs de croissance aide à maintenir la direction stratégique et à motiver les équipes.

Analyse des écarts :

L'analyse des écarts entre les résultats attendus et obtenus identifie les domaines nécessitant des améliorations.

Rapports de performance :

Des rapports détaillés facilitent la prise de décision et la communication des résultats aux parties prenantes.

Exemple d'utilisation des KPI :

Une banque suit le taux de satisfaction client, visant une hausse de 5% chaque trimestre.

