

79 Fiches de Révision

BTS BCC

Banque, Conseiller de Clientèle

 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.btsbcc.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 et suivi de l'activité commerciale", 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 6 et influe pour 30 % 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)	4
Chapitre 1 : Synthèse de documents	5
Chapitre 2 : Écriture personnelle	9
E2 : Langue vivante étrangère (Anglais)	12
Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit	14
Chapitre 2 : Expression écrite	15
Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?	16
Chapitre 4 : Les expressions dans un débat	18
Chapitre 5 : Les pronoms relatifs	20
Chapitre 6 : Les verbes irréguliers	21
E3 : Gestion de la relation client	26
Chapitre 1 : Les différents types de clients en banque	28
Chapitre 2 : Techniques de communication	30
Chapitre 3 : Fidélisation des clients en banque	34
Chapitre 4 : Outils de la gestion	36
E4 : Développement et suivi de l'activité commerciale	38
Accès au dossier E4	38
E5 : Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	40
Chapitre 1 : Les acteurs de l'environnement bancaire	43
Chapitre 2 : Les enjeux économiques	46
Chapitre 3 : Les règles juridiques et réglementaires	48
Chapitre 4 : L'organisation interne d'une banque	51
Chapitre 5 : Exercices concrets	54
Chapitre 6 : L'intégration de l'entreprise dans son environnement	57
Chapitre 7 : La régulation de l'activité économique	62
Chapitre 8 : L'organisation de l'activité de l'entreprise	65
Chapitre 9 : L'impact du numérique sur la vie des entreprises	72
Chapitre 10 : Les mutations du travail	75
Chapitre 11 : Les choix stratégiques des entreprises	77

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 sur une durée de 4 heures.

À elle seule, cette épreuve compte pour 15 % 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 (67 % de la note) ;
- Rédaction d'une écriture personnelle dont tu devras répondre de façon argumentée à une question des documents fournis (33 % de la note).

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

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.

Il s'agit d'une épreuve se déroulant à la fois sous forme ponctuelle écrite au travers d'un contrôle de 2 heures, et d'un oral d'une durée de 20 minutes.

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 10 % 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	14
1. Définitions de la compréhension de l'écrit.....	14
2. Règles à respecter	14
Chapitre 2 : Expression écrite	15
1. Rédaction du mail.....	15
Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?.....	16
1. Introduction.....	16
2. Connecteurs logiques.....	16
Chapitre 4 : Les expressions dans un débat	18
1. Utilité des expressions.....	18
2. L'introduction à une idée.....	18
Chapitre 5 : Les pronoms relatifs	20

1. Les pronoms relatifs.....	20
2. Quelques particularités des pronoms.....	20
Chapitre 6 : Les verbes irréguliers	21
1. Liste des verbes irréguliers	21

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	semer
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 : Gestion de la relation client

Présentation de l'épreuve :

Cette épreuve E3 « Gestion de la relation client » est une épreuve disposant d'un coefficient de 5, soit seconde épreuve ayant le coefficient le plus élevé après l'épreuve E4 « Développement et suivi de l'activité commerciale ».

Cette épreuve se déroule sous forme de Contrôle en Cours de Formation (CCF) au travers de 2 situations d'évaluation.

La première situation d'évaluation représente 33 % de la note, dure 15 minutes maximum et porte sur un entretien avec la commission d'évaluation dans le but de vérifier tes compétences liées aux activités d'accueil, d'orientation et de découverte du besoin du client.

La seconde situation d'évaluation représente 67 % de la note finale, dure 30 minutes et vise à vérifier tes compétences liées aux activités d'information, de conseil, de vente et de suivi de la relation client.

Conseil :

Il ne faut surtout pas négliger cette épreuve représentant 25 % de la note finale, soit le quart de la moyenne de l'examen.

Au cours de cette épreuve E3 « Gestion de la relation client », 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.....	28
1. Les types de clients	28
2. Les particuliers en banque	28
3. Les professionnels en banque	28
4. Les entreprises en banque	29
Chapitre 2 : Techniques de communication	30
1. Les différentes techniques de communication.....	30
2. La communication écrite	30
3. La communication orale.....	30

4. La communication non-verbale.....	31
5. La communication digitale.....	31
6. Exemple de communication avec un client	31
Chapitre 3 : Fidélisation des clients en banque	34
1. Les techniques de fidélisation des clients	34
2. La mesure de la satisfaction client	34
Chapitre 4 : Outils de la gestion	36
1. Les outils informatiques de gestion.....	36
2. Les bases de données clients	36
3. La gestion des réseaux sociaux.....	37

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-t-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 et suivi de l'activité commerciale

Présentation de l'épreuve :

Cette épreuve E4 « Développement et suivi de l'activité commerciale » se subdivise en 2 sous-épreuves :

- E4.1 – Étude de cas : Coefficient 4, épreuve ponctuelle écrite de 4 heures ;
- E4.2 – Analyse de situation commerciale : Coefficient 2, épreuve ponctuelle orale de 30 minutes.

Au total, cette épreuve dispose d'un coefficient de 6, ce qui représente 30 % 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.

Conseil :

Étant donné qu'il s'agit de l'épreuve disposant du coefficient le plus élevé, il est primordial de la mener à bien pour obtenir le diplôme ou la mention.

De plus, il s'agit d'une épreuve « pilier » : L'ensemble des notions à connaître pour réussir cette épreuve seront réutilisées pour les autres épreuves du BTS BCC, d'où son importance.

Pour mener à bien cette épreuve, tu dois comprendre la méthodologie de traitement des études de cas. 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 BCC.

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.btsbcc.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 – 22 Fiches de Révision** : E-Book abordant les notions à connaître pour réussir l'épreuve E4 

[Découvrir le Dossier E4](#)

E5 : Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E5 « Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire » est une épreuve disposant d'un coefficient de 4, ce qui représente 20 % de la moyenne finale de l'examen.

Il s'agit d'une épreuve ponctuelle écrite se déroulant au travers 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	43
1. Les différents acteurs.....	43
2. Les banques centrales et leur rôle	43
3. Les régulateurs et autorités de supervision	44
4. Les partenaires des banques.....	45
Chapitre 2 : Les enjeux économiques.....	46
1. La concurrence.....	46
2. Les taux d'intérêt.....	46

3. Les risques financiers.....	46
4. La réglementation.....	47
5. La transformation numérique.....	47
Chapitre 3 : Les règles juridiques et réglementaires	48
1. Les lois et règlements.....	48
2. La protection des clients.....	48
3. Les contrôles et audits.....	49
4. Les sanctions et pénalités.....	49
Chapitre 4 : L'organisation interne d'une banque	51
1. Les différents départements.....	51
2. La gouvernance.....	51
3. Les politiques et procédures internes.....	51
4. Les systèmes d'information.....	52
Chapitre 5 : Exercices concrets.....	54
1. Partie 1 - Connaissance des produits et services bancaires.....	54
2. Partie 2 - Techniques de vente et de négociation.....	54
3. Partie 3 - Environnement éco., juridique et organisationnel de l'activité bancaire.....	55
4. Partie 4 - Techniques bancaires et de vente.....	55
Chapitre 6 : L'intégration de l'entreprise dans son environnement	57
1. Les agents économiques, leurs rôles et leurs échanges.....	57
2. Le fonctionnement et le rôle du marché.....	57
3. La concurrence, la coopération et la barrière à l'entrée du marché.....	58
4. L'asymétrie d'information.....	58
5. Les externalités négatives et positives.....	58
6. Les principes généraux en matière contractuelle.....	59
7. La formation du contrat.....	59
8. La négociation des contrats.....	59
9. Les clauses contractuelles.....	60
10. Les finalités de l'entreprise.....	60
11. Les parties prenantes.....	60
12. Logique entrepreneuriale et managériale.....	61
13. Les indicateurs de performance.....	61
Chapitre 7 : La régulation de l'activité économique.....	62
1. Le rôle de l'état.....	62
2. La croissance économique.....	62

3.	Les politiques conjoncturelles et structurelles	62
4.	Le droit de la concurrence.....	63
5.	Le droit de la propriété industrielle.....	63
6.	Le rôle de l'innovation	64
Chapitre 8 : L'organisation de l'activité de l'entreprise.....		65
1.	Les facteurs de production	65
2.	Les gains de productivité et les coûts de production.....	65
3.	La chaîne de valeur.....	65
4.	Le choix de la structure juridique pour l'entreprise	66
5.	La responsabilité de l'entreprise face aux risques juridiques.....	66
6.	Les ressources tangibles et intangibles	66
7.	Les ressources tangibles et intangibles	67
8.	Les différents styles de management	67
9.	Les différents processus de l'entreprise	68
10.	La distinction "cycle d'exploitation" et "cycle d'investissement"	68
11.	Le bilan fonctionnel de l'entreprise	69
12.	Le compte de résultat de l'entreprise	69
13.	Les différents modes de financement de l'entreprise et son équilibre financier	70
Chapitre 9 : L'impact du numérique sur la vie des entreprises		72
1.	Place de marché et relations d'échange.....	72
2.	Les différents modèles économiques.....	72
3.	Le rôle de la CNIL.....	72
4.	La protection des actifs immatériels.....	73
5.	Le contrat de vente électronique	73
Chapitre 10 : Les mutations du travail.....		75
1.	La politique de l'emploi.....	75
2.	Les sources du droit du travail imposées et négociées	75
3.	Les contrats de travail et la protection du salarié.....	75
4.	Les facteurs de motivation au travail	76
Chapitre 11 : Les choix stratégiques des entreprises		77
1.	Le diagnostic interne et externe	77
2.	La démarche stratégique.....	77
3.	Le diagnostic interne et externe	77
4.	Les modalités de croissance des entreprises	79

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
Systeme de gestion des risques	Permet de mesurer et de gérer les risques financiers de la banque	Algo Risk, Murex
Systeme 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.

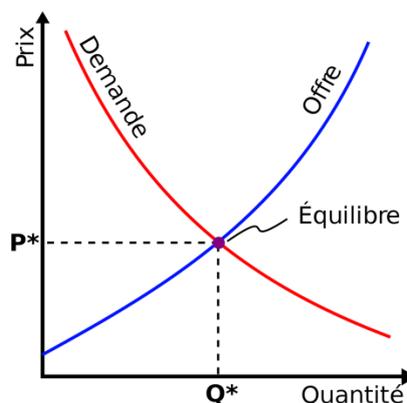
Les échanges opérés entre les différents agents économiques :

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	Dommages 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).

7. Les ressources tangibles et intangibles :

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.

8. 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).

9. 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.

10. 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.

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

11. 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 :

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

12. Le compte de résultat de l'entreprise :

Comment est représenté un compte de résultat d'entreprise ?

Charges	Produits
---------	----------

Charges d'exploitation : <ul style="list-style-type: none"> • Coût d'achat des marchandises vendues ; • Charges externes (fournitures, loyers, etc.) ; • Salaires et charges sociales ; • Impôts et taxes. 	Produits d'exploitation : <ul style="list-style-type: none"> • Vente de marchandises ; • 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

13. 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.