



LA PLACE DES COMPÉTENCES NON COGNITIVES DANS LE CADRE DE LA RÉNOVATION DU BTS BANQUE-CONSEILLER DE CLIENTÈLE

Laurence REMAUD¹

Les compétences non cognitives apparaissent aujourd'hui extrêmement mobilisées dans les analyses et pratiques de l'école et de la réussite des élèves. Même si l'évaluation des compétences non académiques ne peut être envisagée à ce jour dans les parcours des élèves, sa considération par les professeurs dans leur action de formation et d'éducation apparaît comme incontournable. J'ai choisi de montrer combien le diplôme de brevet de technicien supérieur du BTS Banque-Conseiller de clientèle (Particuliers) est très impliqué dans cette prise en compte puis de démontrer combien dans la classe, ces compétences non académiques influent sur l'acquisition optimale des compétences académiques.

Les enquêtes PISA ont récemment mis l'accent sur la notion de compétences pour la vie « skills for life » dont devaient être dotées tous les jeunes au sortir de l'école obligatoire (goût du travail en groupe et du travail en compétition). On parle de « curriculum caché » soit tout ce qui va être inculqué au-delà de l'académique, conformément au programme.

Une compétence est un savoir en acte, elle est indissociable d'une expérience de vie, d'une expérience professionnelle.

Quelles sont ces compétences non cognitives ? De quoi a-t-on besoin pour s'insérer dans la vie professionnelle ? dans la vraie vie ?

- rapport distancié au langage ou aptitude à adapter sa communication en fonction du contexte dans lequel on se trouve
- indépendance d'esprit
- capacité d'empathie
- curiosité
- gestion des émotions
- capacité à s'intégrer dans une équipe constituée
- capacité à intégrer les valeurs de l'entreprise ou de l'organisation
- résistance au stress

Au cours de l'écriture du référentiel du BTS Banque-Conseiller de clientèle, les instances en charge de sa rédaction sont composées d'inspecteurs généraux, d'inspecteurs d'académie pédagogiques régionaux, d'enseignants et de représentants du monde professionnel, futurs employeurs des jeunes diplômés qui vont préciser leurs attentes dans le cadre de la rédaction du référentiel des activités professionnelles, ce dernier étant à son tour support du référentiel de certification. Nous retrouvons ainsi un moment partagé par tous permettant d'enrichir la valeur formatrice d'un diplôme par les exigences variées qui seront demandées aux jeunes diplômés. Pendant ces moments d'échange, il est apparu un constat commun pour tous les professionnels : même si un jeune est doté du diplôme nécessaire en l'occurrence le BTS Banque-Conseiller de clientèle et qu'il postule pour un poste de conseiller, il peut ne pas être « employable » pour des raisons plus personnelles comme ses choix vestimentaires, son non-respect de la

¹ Laurence Remaud est chargée du pilotage national du diplôme BTS Banque-Conseiller de clientèle aux côtés de Laurence Adeline, inspectrice générale en charge de ce BTS. À ce titre, elle a participé à l'écriture du référentiel de ce BTS.

ponctualité, son incapacité à écouter le client, son registre de langage trop familier... Autrement dit, si les compétences académiques sont reconnues comme performantes et adaptées, les compétences non académiques peuvent ne pas être acquises, et les jeunes mal préparés à leur insertion professionnelle. Les recruteurs utilisent le diplôme comme un socle de compétences académiques techniques minimal et le complètent par d'autres compétences plus transversales. Les banquiers critiquaient certains étudiants qui n'avaient pour eux pas « le look » le plus adapté dans une situation donnée de prospection ou de gestion de conflits....

C'est pourquoi, nous nous sommes interrogés sur l'équité de ces recrutements qui s'appuient sur une valorisation des compétences non académiques et sont donc porteuses de tension en mettant en évidence que ces attributs exigés relèvent de la chance, de l'origine sociale, du lieu d'habitation, des codes familiaux et nous étions tous d'accord que c'est bien dans le cadre de la formation initiale que nous devons prendre le temps d'inculquer ces compétences non cognitives. De plus, je voudrais attirer l'attention sur le fait que de nombreux professeurs d'économie et gestion ont cette spécificité de venir du monde de l'entreprise lors de leurs expériences professionnelles passées et ne sont donc pas réfractaires à cette réflexion, convergence des valeurs l'école avec celles du monde professionnel. Les professionnels de la banque demandent que les enseignants soient des apporteurs de techniques bancaires mais aussi des accompagnateurs et initiateurs d'analyse réflexive pour de futurs jeunes conseillers de clientèle.

Il a donc été décidé d'un commun accord que le livret de compétences, support des évaluations des épreuves orales E3 « gestion de la relation client » et E4 « développement et suivi de l'activité commerciale » dans le cadre du BTS Banque-Conseiller de clientèle soit composé de dix fiches relatives à des situations professionnelles, réelles ou simulées, rencontrées par le candidat au cours de sa formation et d'une fiche « Attitudes associées aux situations professionnelles en entreprise ». Cette fiche qui n'est pas utilisée pour la certification des épreuves E3 et E4, est renseignée tout au long de la formation par l'étudiant et lui permet d'apprécier conjointement avec ses professeurs quelles sont les compétences non cognitives acquises et celles qu'il doit travailler dans le cadre de ses cours, des ateliers professionnels et de ses stages en entreprise.

Si nous analysons cette fiche, nous retrouvons les attributs classiques comme la présentation (tenue vestimentaire), la communication verbale et non verbale, l'assiduité, nous pouvons remarquer des attentes plus spécifiques au monde bancaire comme le respect de la confidentialité ou l'application des règles d'éthique et de déontologie. Nous avons également été amenés à insérer les notions d'empathie, de résistance au stress, de curiosité, d'autonomie.... Nous sommes dans le domaine des émotions et il n'est pas aisé de savoir les nommer, leur donner un sens, les expliciter, de les transmettre aux étudiants et entre eux pour un travail d'équipe plus efficace mais aussi pour devenir un futur conseiller de clientèle.

Au lycée Ernest Hemingway à Nîmes, monsieur Silva et madame Moreau en charge des enseignements professionnels du BTS Banque-Conseiller de clientèle m'indiquent que ces attributs sont parfois même inconnus par les étudiants alors qu'ils seront déterminants dans leur future insertion professionnelle. Leur méthode de travail consiste à proposer aux étudiants, une scénarisation de situations professionnelles que chaque étudiant a vocation de rencontrer dans le cadre préparatoire de son cursus scolaire et professionnel. Cette préparation est organisée sous forme de jeux de rôles dans lequel l'ensemble des codes (vestimentaires, registre de langage, positionnement et relations hiérarchiques...) sont scrupuleusement respectés, chaque participant y jouant son propre rôle : l'étudiant postulant au stage, le professeur dans son rôle de recruteur ou l'étudiant jouant le rôle de conseiller bancaire et le professeur, le client. Ils observent que le travail sur l'image renvoyée par les étudiants tend à développer l'esprit



d'appartenance, à favoriser la cohésion du groupe classe. Pour l'étudiant, il permet de se singulariser, de se sentir personnellement concerné tout en collaborant et en participant à l'œuvre collective (il est fréquent d'observer l'entraide des étudiants dans la recherche de lieux de stages). Le résultat recherché est de les aider à comprendre les postures professionnelles attendues, à être plus confiant, mais aussi à construire des relations constructives dans le groupe classe. Ce sentiment est d'ailleurs favorisé par la photo de classe qui est prise au format « tenue de banquier ».

La scénarisation des situations est étendue à la plupart des champs professionnels, ainsi la conduite des entretiens d'information, de conseil, de vente, d'explication, ou de traitement des réclamations, au-delà des aspects purement techniques sont autant d'occasions de développer chez les étudiants, des compétences non-cognitives.

Lorsqu'un étudiant est face à un client « difficile » qui exprime une réclamation exigeant un geste commercial ou qui objecte de façon virulente, cela génère un grand facteur de stress, il doit adapter le ton, le langage, se rendre compréhensible, se mettre à sa place, expliquer sa démarche, trouver, expliquer et défendre les solutions proposées au client, et ce dans un temps limité...

Pour chaque jeu de rôle auquel ils ont participé, un bilan des compétences techniques mais aussi un bilan en termes d'axes d'améliorations des compétences non cognitives sont réalisés. La restitution se fait par l'intermédiaire de leur auto-évaluation, par l'analyse effectuée par les membres du groupe, et par le professeur.

L'auto-évaluation de l'étudiant est ainsi confrontée aux attentes des enseignants et/ou des professionnels du secteur financier et cette mise en discussion a pour objectif essentiel de permettre au jeune :

- de réaliser quels sont les attendus professionnels sur les différentes compétences ,
- d'ouvrir des axes d'amélioration sur des champs non cognitifs.

La vocation du BTS Banque-Conseiller de clientèle est de donner aux étudiants toutes les clés pour s'insérer dans le monde professionnel en les préparant au métier de conseiller bancaire.

Les compétences non cognitives ont le mérite d'exiger du diplôme des articulations avec les compétences académiques attendues par la certification, les compétences professionnelles demandées par le monde du travail et les recruteurs mais aussi, dans un environnement actuel si complexe, les compétences singulières qui aideront les jeunes à mieux appréhender le monde dans lequel ils vivent.

Laurence REMAUD

*IA-IPR Économie et Gestion
Académie de Montpellier*



Annexe : Fiche Attitudes professionnelles BTS Banque – Conseiller de clientèle (Verso)

APPRÉCIATIONS CONCERNANT LES ATTITUDES ASSOCIÉES AUX SITUATIONS PROFESSIONNELLES EN ENTREPRISE				
	1	2	3	4
Comportement				
Présentation				
Persévérance				
Résistance au stress				
Autonomie				
Curiosité				
Respect de la confidentialité				
Respect des personnes et des lieux				
Application des règles d'éthique et de déontologie				
Communication				
Ecoute				
Empathie				
Connaissance, appropriation et accompagnement des évolutions technologiques de communication				
Communication verbale et non verbale adaptée				
Communication écrite adaptée (documents de qualité)				
Diffusion de l'information et partage des connaissances au sein de l'équipe				
Intégration				
Assiduité ponctualité				
Motivation (implication, disponibilité,..)				
Force de proposition				
Mobilisation sur les objectifs individuels et collectifs				
Respect de la hiérarchie				
Organisation				



Association française des acteurs de l'éducation

Respect des délais				
Planification de l'activité en intégrant les besoins et contraintes de l'agence				
Respect des consignes				