

# Guide d'orientation pour les expert·e·s d'examen et grille d'évaluation

## Procédure de qualification

### Examen oral / Formation bancaire initiale post-maturité

| Déroulement de l'examen final oral |                   |
|------------------------------------|-------------------|
| Choix du cas                       | 5 minutes         |
| Préparation, jeu de rôle           | 10 minutes        |
| Jeu de rôle                        | 30 minutes        |
| <b>Temps d'examen total</b>        | <b>45 minutes</b> |

#### Données pour les expert·e·s

##### Jeu de rôle Placements

|                                                                                           |                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom                                                                                       | Nom de l'expert·e                                                                             |
| Âge                                                                                       | 46 ans                                                                                        |
| État civil                                                                                | Divorcé·e, 2 enfants                                                                          |
| Logement                                                                                  | Location                                                                                      |
| Situation professionnelle                                                                 | Logisticien·ne                                                                                |
| Salaire annuel brut                                                                       | CHF 72'800.00                                                                                 |
| Avoirs auprès de la banque du conseiller ou de la conseillère à la clientèle              | Compte privé CHF 6'500.00<br>Compte d'épargne CHF 40'000.00<br>Dépôt de titres CHF 147'085.80 |
| Avoirs auprès d'une banque tierce                                                         | Compte de prévoyance 3a CHF 70'000.00                                                         |
| Services de base proposés par la banque du conseiller ou de la conseillère à la clientèle | Carte de débit Visa                                                                           |

Lors de l'entretien avec le conseiller ou la conseillère à la clientèle, renseignez-vous sur les points suivants :

- Détermination du profil d'investisseur (Growth), avec explication des trois caractéristiques de la stratégie de placement
- Présentation et explication d'une proposition de placement (mandat de gestion de fortune) tenant compte du thème de la « durabilité »
- Mention de trois risques concrets dans le dépôt de titres sur la base des valeurs en dépôt, avec explication de ces risques et proposition de trois mesures concrètes pour les réduire
- Explication du fonctionnement d'un mandat de gestion de fortune, y compris les parties impliquées et leurs rôles respectifs, et présentation de la suite de la procédure en cas de souscription
- Explication du fonctionnement des produits structurés et description d'une opportunité, d'un risque et d'une prévision de marché liés à un produit structuré avec protection du capital
- Mention d'une autre forme de placement en métaux précieux (autre qu'un ETF), y compris deux opportunités, deux risques et une possibilité de conservation pour ce type de placement
- Explication du sens et de l'objectif de la LSFIn et présentation des quatre règles de comportement
- Explication de l'importance de la loi sur la protection des données, avec présentation d'une manière concrète dont la sécurité des données est assurée au sein de la banque
- Explication de la situation actuelle à la Bourse suisse, avec présentation de deux facteurs d'influence et justification d'une prévision

Veuillez tenir compte de tous les points mentionnés dans les détails (voir ci-dessous).

| Critère<br>Exactitude technique                               | Contenu                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Détermination du profil d'investisseur                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Détermine correctement le profil d'investisseur du client ou de la cliente (Growth)</li> <li>Attribue la stratégie de placement correspondant au profil d'investisseur</li> <li>Présente correctement trois caractéristiques de la stratégie de placement</li> </ul> |
| Proposition de placement adaptée                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Présente une proposition de placement adaptée (mandat de gestion de fortune)</li> <li>Explique correctement la proposition de placement</li> <li>S'appuie sur des arguments pertinents pour motiver la proposition de placement</li> </ul>                           |
| Réalisation de l'analyse du dépôt                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cite trois risques différents en s'appuyant sur des valeurs en dépôt concrètes et les explique correctement</li> <li>Propose trois mesures concrètes et adaptées pour réduire les risques</li> </ul>                                                                 |
| Explication du mandat de gestion de fortune                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Explique le fonctionnement d'un mandat de gestion de fortune</li> <li>Décrit les parties impliquées dans le mandat de gestion de fortune, y compris leurs rôles</li> <li>Présente la suite de la procédure (signature du contrat, investissements, etc.)</li> </ul>  |
| Explication des produits structurés                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Explique le fonctionnement des produits structurés</li> <li>Décrit une opportunité, un risque et une prévision de marché liés à un produit de protection du capital</li> </ul>                                                                                       |
| Explication des placements en métaux précieux                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Indique une autre manière d'investir dans l'or</li> <li>Présente deux opportunités, deux risques et une possibilité de conservation pour cette option</li> </ul>                                                                                                     |
| Explication de la LSFIn, y compris les règles de comportement | <ul style="list-style-type: none"> <li>Explique le sens et le but de la LSFIn</li> <li>Indique les quatre règles de comportement à respecter</li> </ul>                                                                                                                                                     |
| Explication de la protection des données                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Explique l'importance de la loi sur la protection des données</li> <li>Présente une manière dont la sécurité des données est assurée au sein de la banque</li> </ul>                                                                                                 |
| Explication des évolutions de l'économie de marché            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Évalue correctement la situation actuelle à la Bourse suisse</li> <li>Explique correctement deux facteurs d'influence sur la situation actuelle</li> <li>Établit une prévision plausible en la justifiant</li> </ul>                                                 |

| Critère<br>Analyse des besoins              | Contenu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Exhaustivité                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Réalise une analyse des besoins adaptée à la situation</li> <li>Note les informations nécessaires et est en mesure de s'y référer durant l'entretien</li> <li>Comble les lacunes dans la chaîne d'information</li> </ul>                                                                                                                                                                        |
| Recherche d'informations ciblée et efficace | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se procure les informations importantes de manière active, judicieuse et efficace</li> <li>Sur la base des déclarations du client ou de la cliente, cerne et développe les points importants en les resituant dans un contexte plus large</li> <li>Se réfère aux déclarations et à la situation du client ou de la cliente</li> <li>Tient à disposition les informations pertinentes</li> </ul> |
| Techniques de questionnement appropriées    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilise beaucoup de questions ouvertes au début de l'analyse des besoins</li> <li>Utilise des techniques de questionnement appropriées pour combler le manque d'information</li> </ul>                                                                                                                                                                                                          |

| Critère<br>Conduite d'entretiens                                          | Contenu                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Clarté du déroulement de l'entretien, y compris des phases de l'entretien | <ul style="list-style-type: none"> <li>Procède avec méthode / se tient au plan</li> <li>Explique et justifie le déroulement de l'entretien au client ou à la cliente</li> <li>Explique à la fin de l'entretien la suite des événements et veille activement à maintenir le contact</li> </ul> |
| Organisation judicieuse du temps imparti                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hiérarchise les domaines thématiques</li> <li>Gère de manière judicieuse et avec succès le temps imparti</li> </ul>                                                                                                                                    |

| Critère<br>Conduite d'entretiens  | Contenu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conclusion de la vente            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclut la vente ou en évoque concrètement la possibilité</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                            |
| Adaptation de l'offre aux besoins | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établit une offre basée sur les résultats de l'analyse des besoins</li> <li>• Montre l'avantage pour le client ou la cliente correctement et en fonction de la situation</li> <li>• Montre au client ou à la cliente le lien entre sa situation et les propositions/offres/décisions</li> </ul> |

| Critère<br>Capacité à communiquer                          | Contenu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Traitement et réfutation des objections                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reste calme et objectif face à une objection ou à une critique, sans se laisser guider par ses propres émotions</li> <li>• Accueille avec professionnalisme les critiques et les objections</li> <li>• Réfute de manière pertinente et plausible les critiques et les objections</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Langage professionnel et adapté à la personne destinataire | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réagit de manière professionnelle lorsqu'il ou elle ne sait pas répondre à une question</li> <li>• S'exprime dans un langage adapté à son environnement professionnel</li> <li>• Adapte son langage aux connaissances du client ou de la cliente et utilise les termes techniques dans une mesure appropriée</li> <li>• Fait preuve de sérieux et de crédibilité et se montre digne de confiance</li> <li>• Donne au client ou à la cliente le sentiment d'être suivi-e de manière compétente et professionnelle</li> <li>• Se comporte avec le client ou la cliente d'une manière conforme aux normes et usages professionnels</li> </ul> |
| Communication verbale et non verbale appropriée            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirme les déclarations du client ou de la cliente par un feed-back verbal ou non verbal</li> <li>• Réagit de manière appropriée aux déclarations du client ou de la cliente</li> <li>• Apparaît calme et/ou sait canaliser sa nervosité en fonction des circonstances</li> <li>• Prend la direction de l'entretien</li> <li>• Accorde au client ou à la cliente un temps d'entretien ciblé</li> <li>• Maintient un contact visuel avec le client ou la cliente</li> </ul>                                                                                                                                                               |
| Bonnes manières                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueille le client ou la cliente et prend congé de celui-ci ou celle-ci avec amabilité</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Critère<br>Utilisation de méthodes                                       | Contenu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Présentation des produits et services adaptée à la personne destinataire | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintient l'environnement d'entretien propre et en ordre</li> <li>• Justifie ses déclarations/propositions</li> <li>• Se réfère aux déclarations du client ou de la cliente</li> <li>• Conçoit des outils attrayants et adaptés aux besoins du client ou de la cliente et les utilise de manière adéquate</li> </ul> |
| Utilisation judicieuse des outils                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait concorder langage corporel, langage oral et utilisation des outils</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   |
| Préparation professionnelle                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donne l'impression de s'être préparé-e de manière professionnelle</li> <li>• A préparé tous les documents nécessaires lors de la préparation et/ou a déjà ouvert toutes les pages en ligne</li> </ul>                                                                                                                |
| Utilisation à deux reprises d'un outil électronique                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilise au moins deux fois un outil numérique adapté</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      |

Prénom et nom de la personne candidate (PC) : \_\_\_\_\_

Numéro de la PC : \_\_\_\_\_

| Résumé de l'évaluation                           |                           |             |                         |
|--------------------------------------------------|---------------------------|-------------|-------------------------|
| Critères d'évaluation                            | Nombre de points possible | Pondération | Nombre de points obtenu |
| Exactitude technique                             | 3                         |             |                         |
| Exactitude technique                             | 3                         |             |                         |
| Exactitude technique (questions supplémentaires) | 3                         |             |                         |
| Exactitude technique (questions supplémentaires) | 3                         |             |                         |
| Exactitude technique (économie)                  | 3                         | 2           |                         |
| Analyse des besoins                              | 3                         |             |                         |
| Conduite d'entretiens                            | 3                         | 2           |                         |
| Conduite d'entretiens                            | 3                         |             |                         |
| Capacité à communiquer                           | 3                         | 2           |                         |
| Utilisation de méthodes                          | 3                         |             |                         |
| <b>Total des points</b>                          | <b>39</b>                 |             |                         |
| <b>Note</b>                                      |                           |             |                         |

\* Seuls des points entiers peuvent être attribués.

#### Contrôle par l'expert-e d'examen / remarques / signatures

- ☐ La personne candidate a été identifiée au moyen d'une pièce d'identité officielle.
- ☐ La personne candidate a confirmé que son état de santé lui permettait de passer l'examen.
- ☐ La personne candidate a remis son smartphone à l'expert-e d'examen chargé-e de la rédaction du procès-verbal.
- ☐ Remarques :

Lieu/date : \_\_\_\_\_ Signature de l'expert-e d'examen : \_\_\_\_\_

Signature de l'expert-e d'examen : \_\_\_\_\_

#### Calcul de la note

| Nombre de points obtenu | Note |
|-------------------------|------|
| 38 – 39                 | 6.0  |
| 34 – 37                 | 5.5  |
| 30 – 33                 | 5.0  |
| 26 – 29                 | 4.5  |
| 22 – 25                 | 4.0  |
| 18 – 21                 | 3.5  |
| 14 – 17                 | 3.0  |
| 10 – 13                 | 2.5  |
| 6 – 9                   | 2.0  |
| 2 – 5                   | 1.5  |
| 0 – 1                   | 1.0  |

**« Exactitude technique »****Question directrice : « La personne candidate mène-t-elle l'entretien-conseil de manière correcte d'un point de vue bancaire ? »**

| Critères / remarque | Évaluation                                                                                                                              | Points |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                     | La personne candidate applique correctement tous les critères.                                                                          | 3      |
|                     | La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.                                            | 2      |
|                     | La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.                                | 1      |
|                     | La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères. | 0      |
| Justification       |                                                                                                                                         |        |

**« Exactitude technique »****Question directrice : « La personne candidate mène-t-elle l'entretien-conseil de manière correcte d'un point de vue bancaire ? »**

| Critères / remarque | Évaluation                                                                                                                              | Points |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                     | La personne candidate applique correctement tous les critères.                                                                          | 3      |
|                     | La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.                                            | 2      |
|                     | La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.                                | 1      |
|                     | La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères. | 0      |

**Justification**

**« Exactitude technique »****Question directrice : « La personne candidate répond-elle correctement aux questions supplémentaires d'un point de vue bancaire ? »**

| Critères / remarque | Évaluation                                                                                                                              | Points |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                     | La personne candidate applique correctement tous les critères.                                                                          | 3      |
|                     | La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.                                            | 2      |
|                     | La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.                                | 1      |
|                     | La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères. | 0      |

**Justification**

## « Exactitude technique »

Question directrice : « La personne candidate répond-elle correctement aux questions supplémentaires d'un point de vue bancaire ? »

| Critères / remarque | Évaluation                                                                                                                              | Points |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                     | La personne candidate applique correctement tous les critères.                                                                          | 3      |
|                     | La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.                                            | 2      |
|                     | La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.                                | 1      |
|                     | La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères. | 0      |

## Justification

## « Exactitude technique »

Question directrice : « La personne candidate explique-t-elle les évolutions de l'économie de marché de manière compréhensible et correcte ? »

| Critères / remarque                                                                                                                                             | Évaluation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Points |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situation économique actuelle</li> <li>• Deux facteurs d'influence</li> <li>• Prévvision avec justification</li> </ul> | La réponse à la question posée était bonne ou très bonne. Les explications étaient compréhensibles, complètes et correctes.                                                                                                                                                                                                                                     | 3      |
|                                                                                                                                                                 | Les explications contiennent des différences mineures par rapport à la solution complète. Cela se traduit par exemple par : <ul style="list-style-type: none"> <li>• des déclarations parfois lacunaires</li> <li>• des déclarations parfois superficielles et générales</li> <li>• des réponses en général correctes mais peu justifiées</li> </ul>            | 2      |
|                                                                                                                                                                 | Les explications contiennent des différences importantes par rapport à la solution complète. Cela se traduit par exemple par : <ul style="list-style-type: none"> <li>• des déclarations souvent lacunaires</li> <li>• des déclarations superficielles et générales pour la plupart</li> <li>• des réponses pas toujours correctes et peu justifiées</li> </ul> | 1      |
|                                                                                                                                                                 | Les explications sont inutilisables et s'écartent complètement de la solution. Cela se traduit par exemple par : <ul style="list-style-type: none"> <li>• un traitement incorrect de la question (n'a pas répondu à ce qui était demandé)</li> <li>• des déclarations et/ou justifications erronées</li> </ul>                                                  | 0      |
| Justification                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |

## « Analyse des besoins »

Question directrice : « La personne candidate procède-t-elle à une évaluation complète et ciblée des besoins ? »

| Critères / remarque                                                                                                                                                   | Évaluation                                                                                                                              | Points |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Exhaustivité</li> <li>Recherche d'informations ciblée et efficace</li> <li>Techniques de questionnement appropriées</li> </ul> | La personne candidate applique intégralement tous les critères.                                                                         | 3      |
|                                                                                                                                                                       | La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.                                            | 2      |
|                                                                                                                                                                       | La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.                                | 1      |
|                                                                                                                                                                       | La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères. | 0      |

## Justification

**« Conduite d'entretiens »****Question directrice : « La personne candidate mène-t-elle l'entretien-conseil de manière structurée et ciblée ? »**

| Critères / remarque | Évaluation                                                                                                                              | Points |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                     | La personne candidate applique intégralement tous les critères.                                                                         | 3      |
|                     | La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.                                            | 2      |
|                     | La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.                                | 1      |
|                     | La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères. | 0      |

**Justification**

## « Conduite d'entretiens »

Question directrice : « La personne candidate mène-t-elle l'entretien-conseil de manière structurée et ciblée ? »

| Critères / remarque | Évaluation                                                                                                                              | Points |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                     | La personne candidate applique intégralement tous les critères.                                                                         | 3      |
|                     | La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.                                            | 2      |
|                     | La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.                                | 1      |
|                     | La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères. | 0      |

Justification

**« Capacité à communiquer »****Question directrice : « La personne candidate communique-t-elle de manière professionnelle et adaptée à la personne destinataire lors de l'entretien-conseil ? »**

| <b>Critères / remarque</b><br><br><ul style="list-style-type: none"><li>• Traitement et réfutation des objections</li><li>• Langage professionnel et adapté à la personne destinataire</li><li>• Communication verbale et non verbale appropriée</li><li>• Bonnes manières</li></ul> | <b>Évaluation</b>                                                                                                                       | <b>Points</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | La personne candidate applique intégralement tous les critères.                                                                         | 3             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.                                            | 2             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.                                | 1             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères. | 0             |

**Justification**

## « Utilisation de méthodes »

Question directrice : « La personne candidate utilise-t-elle des méthodes appropriées lors de l'entretien-conseil ? »

| Critères / remarque                                                                                                                                                                                                                                                             | Évaluation                                                                                                                              | Points |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des produits et services adaptée à la personne destinataire</li> <li>• Utilisation judicieuse des outils</li> <li>• Préparation professionnelle</li> <li>• Utilisation à deux reprises d'un outil électronique</li> </ul> | La personne candidate applique intégralement tous les critères.                                                                         | 3      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 | La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.                                            | 2      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 | La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.                                | 1      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 | La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères. | 0      |
| <p>Utilisation des outils électroniques suivants, avec mention du contenu</p> <p>Justification</p>                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                         |        |