

**E 20
TOG**

SUJET

TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUEES AUX ACTIVITES BANCAIRES

– Documents autorisés : Néant

– Matériel autorisé :

« Le matériel autorisé comprend toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante. »

« Le candidat n'utilise qu'une seule machine sur la table. Toutefois, si celle-ci vient à connaître une défaillance, il peut la remplacer par une autre.

...sont interdits les échanges de machines entre les candidats, la consultation des notices fournies par les constructeurs ainsi que les échanges d'informations par l'intermédiaire des fonctions de transmission des calculatrices. »

Circulaire N° 99-186 du 16 novembre 1999 - B.O. N° 42 du 25 novembre 1999.

Les annexes IV et V sont à rendre avec votre copie

CODE EPREUVE		Durée : 2 H 00	Spécialité : BANQUE	
EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	SUJET	Coefficient : 2	Epreuve : TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUEES AUX ACTIVITES BANCAIRES	
		SESSION : 2004	N° du Sujet : 04AE20	Page : 1/8

▶ **QUESTION 1** (6 points)

a) 3 points

b) 3 points

■ **SITUATION**

Après avoir pris connaissance de l'article de presse en **annexe I**, vous répondrez aux questions ci-après.

■ **TRAVAIL A EFFECTUER**

- a) *Rappelez les risques auxquels sont confrontées les banques dans le cadre de leur activité.*
- b) *Pourquoi le système bancaire français est-il considéré comme particulièrement fiable ?*

▶ **QUESTION 2** (6 points)

■ **SITUATION**

Votre établissement, la BANQUE EUROPEENNE ET COMMERCIALE (BEC) va lancer une nouvelle convention de services groupés (package) destinée à la clientèle d'étudiants et de jeunes embauchés. Ce « package » s'inscrit dans la notion de gamme de la BEC. Cette convention comprend :

- l'ouverture d'un compte de dépôt,
- une carte bancaire internationale à débit différé,
- une assurance « carte »,
- un abonnement au serveur Internet de l'établissement,
- un crédit « Etudes » ou « Premier emménagement »,
- une caution bancaire couvrant 3 mois de loyers pour la location de la résidence principale du souscripteur.

La direction commerciale va utiliser le « marketing mix » * pour promouvoir ce nouveau service.

* marketing mix = marchéage.

■ **TRAVAIL A EFFECTUER**

Décrivez chacune des étapes du « marketing mix » utilisé pour promouvoir cette nouvelle convention.

◆ **QUESTION 3** (8 points)

a) 2 points b) 2 points c) 2 points d) 2 points

■ **SITUATION**

Vous travaillez à la direction « Organisation » de la BANQUE EUROPEENNE ET COMMERCIALE (BEC) et votre direction régionale vous a communiqué les annexes ci-après relatives à l'agence du Centre :

- annexe II : tableau de répartition des tâches de l'agence,
- annexe III : demandes de congés des collaborateurs de l'agence,
- annexe IV : organigramme de l'agence (à compléter),
- annexe V : plan des congés de l'agence (à compléter).

Par ailleurs, votre direction vous a précisé que Jacques ORTISSE encadre l'ensemble des conseillers regroupés en deux pôles :

- "Particuliers"
- "Professionnels".

■ **TRAVAIL A EFFECTUER**

- a) *A l'aide de l'annexe IV, dressez l'organigramme de l'agence du Centre de la BANQUE EUROPEENNE ET COMMERCIALE en précisant :*
- *La nature de cet organigramme.*
 - *Le nombre de niveaux.*
- b) *Donnez vos appréciations sur l'organigramme de cette agence.*
- c) *En utilisant l'annexe V, établissez le plan de congés dans l'hypothèse où toutes les demandes de congés seraient acceptées sans modifications.*
Ce tableau est à structurer par services en fonction de votre organigramme.
- d) *Commentez le plan de congés ainsi établi et formulez tous les arguments utiles pour qu'il puisse être accepté par la Direction.*

Les annexes IV et V sont à compléter et à rendre avec votre copie.

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

- L'agence du Centre bénéficiera du renfort d'un « conseiller caissier » pendant tout le mois de juillet.
- Pour assurer un service minimum de qualité à la clientèle, il est indispensable que, par métier, au moins 50 % du personnel soit présent.
- L'activité avec la clientèle des professionnels étant particulièrement réduite au mois d'août, la Direction accepte qu'il n'y ait qu'un seul conseiller présent durant cette période.

UN ENVIRONNEMENT DE RISQUE DIFFICILE A EVALUER

Les banques européennes ont jusqu'ici absorbé les chocs des deux dernières années sans trop d'encombre. Alors que se dessine une reprise économique aux Etats-Unis, peuvent-elles pour autant relâcher leur attention en matière de risque ? Pas vraiment, si l'on en croit les chiffres des faillites sur le Vieux Continent, en hausse sensible au cours du premier semestre. En France notamment, les dépôts de bilan ont augmenté de 8 % d'un an sur l'autre pour atteindre un chiffre record depuis quatre ans, selon une enquête d'EULER HERMES. Si les défaillances concernent surtout les PME, les grandes entreprises ne sont pas épargnées par les difficultés, comme le montrent les exemples d'ALSTOM et EURO DISNEY.

« Les sources majeures de risques dans les prochains mois sont à chercher en Europe », confirme Eric DUPONT, analyste chez FITCH RATING. Fait révélateur, BNP-PARIBAS et la SOCIETE GENERALE ont toutes deux inscrit, au deuxième trimestre, des provisions générales d'une centaine de millions d'euros pour couvrir de potentiels risques Corporate et PME en Europe. « L'an passé, les banques se souciaient surtout de l'émergence de risques américains », note l'analyse de FITCH « Les réserves allouées à cette zone sont désormais suffisantes, d'autant qu'avec le redressement de l'économie américaine, le risque s'atténue », poursuit-il.

Mis à part l'exception allemande, les banques européennes devraient néanmoins pouvoir absorber cette nouvelle vague anticipée de risques. « Il est révélateur de voir qu'après les dossiers VIVENDI UNIVERSAL, FRANCE TELECOM ou ALSTOM les banques montrent toujours de bons résultats et un coût du risque raisonnable », note Louise PITT, analyste chez GOLDMAN SACHS. « Elles ont la flexibilité financière pour traverser cette période. Contrairement aux banques américaines, elles ont des revenus diversifiés et ont amélioré leur productivité. » La prudence des banques en matière de crédits devrait en outre « aller en se resserrant », selon Pierre-Alexandre PECHEMEZE, analyste chez WARGNY FIDEURAM. « Les entreprises ne sont de toutes façons pas très demandeuses », estime-t-il. Pour les PME comme pour les grandes entreprises, « le mot d'ordre est toujours le désendettement », avait expliqué à la Tribune Georges CHODRON de COURCEL, responsable de la banque de financement et d'investissement de BNP-PARIBAS lors des résultats de la banque.

L'autre incertitude qui plane sur les banques est l'augmentation des taux longs. Elle devrait affecter l'activité obligataire. Florissante en 2003 de par la demande des entreprises, elle connaîtra selon Pierre-Alexandre PECHEMEZE, un tassement.

Anne-Sylvaine CHASSANY
La Tribune
14/08/2003

TABLEAU DE REPARTITION DES TACHES DE L'AGENCE DU CENTRE

COLLABORATEURS		TACHES REALISEES PAR L'AGENCE DU CENTRE																
NOM - Prénom	Fonction	Management	Relation avec la hiérarchie	Gestion des res. humaines	Gestion débiteurs	Mise en place du PAC	Gestion Clientèle Entreprises	Gestion Clientèle Professionnels	Gestion Clientèle Particuliers	Tenue de caisse	Secrétariat	Statistiques de ventes	Virements	Remises de chèques	LCR à payer	Traitement réclamations	Appui aux commerciaux	Taux de Polyvalence
ARTIGUES Alexandre	(a) Responsable administratif	1	1	1	0	0	0	0	0	0,5	0,5	0	1	1	1	1	0	50 %
BIRTOT Anne	Conseiller caissier	0	0	0	0,5	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	28 %
CATMAN David	Conseiller caissier	0	0	0	0,5	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	28 %
CERBIER Lucile	Conseiller Professionnels	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0,5	1	1	0	1	0	41 %
DUBOIS Nicole	Conseiller Particuliers	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0,5	1	1	0	1	0	34 %
DUPUIS Marc	Conseiller en Patrimoine	0	0	0	0,5	0	0	0,5	1	0	0	0,5	1	1	0	1	0	34 %
ERASMET Francis	(b) Agent administratif	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0,5	0	1	1	1	1	0	31 %
FREROT Michel	Conseiller Particuliers	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0,5	1	1	0	1	0	34 %
HEMIOT Sylvie	(b) Agent administratif	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0,5	0	1	1	1	1	0	31 %
JACQUELIN Françoise	(b) Agent administratif	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0,5	0	1	1	1	1	0	31 %
LEBLAN Marie	(c) Assistante	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	38 %
LEGUEN Alain	Conseiller caissier	0	0	0	0,5	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	28 %
LENEUF Jean-Robert	(a) Animateur Commercial	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	31 %
NANNOIN Angélique	(b) Agent administratif	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0,5	0	1	1	1	1	0	31 %
O'BRIEN Nelly	Conseiller Professionnels	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0,5	1	1	0	1	0	41 %
ORTISSE Jacques	(a) (d) Sous-directeur d'agence	1	1	0	1	1	0,5	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	59 %
PORTMANN Wilfried	Directeur d'agence	1	1	1	1	1	1	0,5	0,5	0	0	1	0	0	0	1	1	63 %
SALLES Patrick	Conseiller Professionnels	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0,5	1	1	0	1	0	41 %
SARTOUX Roseline	(b) Agent administratif	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0,5	0	1	1	1	1	0	31 %
VIVIER Isabelle	Conseiller en Patrimoine	0	0	0	0,5	0	0	0,5	1	0	0	0,5	1	1	0	1	0	34 %
Taux de couverture		15 %	25 %	10 %	48 %	20 %	8 %	28 %	58 %	30 %	25 %	38 %	80 %	80 %	30 %	80 %	20 %	

a) Sous l'autorité de Wilfried PORTMANN

(c) Sous la responsabilité de Jean-Robert LENEUF

(b) Sous la responsabilité d'Alexandre ARTIGUES

(d) Il remplace le directeur en son absence.

Nota : 1 ⇔ pratique régulièrement
0,5 ⇔ pratique occasionnellement
0 ⇔ ne pratique jamais

DEMANDES DE CONGES DES SALARIES DE L'AGENCE DU CENTRE

Nom du collaborateur	Fonction	Congés demandés	Observations
ARTIGUES Alexandre	Responsable administratif	S. 1 de juillet et d'août + S. 3 et 4 d'août	
BIRTOT Anne	Conseiller caissier	S. 1 à 3 de juillet	
CATMAN David	Conseiller caissier	S. 3 et 4 de juillet + S. 1 et 2 d'août	
CERBIER Lucile	Conseiller Professionnels	S. 1 à 4 de juillet	Elle part aux Antilles dans la famille de son mari. Accord donné depuis deux mois.
DUBOIS Nicole	Conseiller Particuliers	S. 4 de juillet + S. 1 et 2 d'août	M. DUBOIS n'a obtenu de son employeur que les semaines 4 de juillet et 1 d'août.
DUPUIS Marc	Conseiller en Patrimoine	S. 1 de juillet + S. 3 et 4 d'août	
ERASMET Francis	Agent administratif	S. 2 à 4 de juillet	
FREROT Michel	Conseiller Particuliers	S. 3 et 4 de juillet + S. 1 d'août	
HEMIOT Sylvie	Agent administratif	S. 3 et 4 de juillet + S. 1 d'août	
JACQUELIN Françoise	Agent administratif	S. 1 à 3 d'août	
LEBLAN Marie	Assistante	S. 3 et 4 de juillet + S. 1 et 2 d'août	
LEGUEN Alain	Conseiller caissier	S. 2 à 4 de juillet + S. 1 d'août	Il a 3 enfants et sa femme subit une intervention chirurgicale début juillet.
LENEUF Jean-Robert	Animateur Commercial	S. 1 à 3 d'août	
NANNOIN Angélique	Agent administratif	S. 2 à 4 de juillet + S. 1 d'août	Les 2 dernières semaines de congés posées sont relatives à un congé mariage.
O'BRIEN Nelly	Conseiller Professionnels	S. 1 et 4 de juillet + S. 1 d'août	
ORTISSE Jacques	Sous-directeur d'agence	S. 1 à 4 d'août	
PORTMANN Wilfried	Directeur d'agence	S. 1 à 3 de juillet	
SALLES Patrick	Conseiller Professionnels	S. 4 de juillet + S. 3 et 4 d'août	
SARTOUX Roseline	Agent administratif	S. 4 de juillet + S. 1 à 3 d'août	Son fils handicapé est en vacances à partir de la semaine 4 de juillet.
VIVIER Isabelle	Conseiller en Patrimoine	S. 2 à 4 de juillet + S. 1 d'août	

S. = semaine(s)

La convention collective de la BEC stipule que le salarié doit bénéficier d'un minimum de deux semaines de congés en même temps que son conjoint.

ORGANIGRAMME DE L'AGENCE



