

**E20  
TOG**

**CORRIGE**

# **TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUEES AUX ACTIVITES BANCAIRES**

## **Note aux correcteurs**

- Le présent corrigé est donné à titre indicatif.
- D'autres réponses sont possibles. Il appartient à l'examineur de les apprécier en fonction des justifications données par les candidats.
- Ce sujet a été rédigé et validé en octobre 2006 en tenant compte de l'environnement technique et fiscal en vigueur à cette époque.
- Certains candidats tiennent naturellement compte des évolutions récentes : il convient bien évidemment de les suivre dans leur raisonnement.

CODE EPREUVE		Durée : 2 H 00	Spécialité : BANQUE	
EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	CORRIGE	Coefficient : 2	Epreuve : TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUEES AUX ACTIVITES BANCAIRES	
		SESSION : 2007	N° du Sujet : 07AE20	Page : 1/6

► **QUESTION 1** (6 points)

a) 2 points    b) 2 points    b) 2 points

a) Choisissez, **en justifiant votre choix**, les 8 collaborateurs (parmi les 12 actuels), qui constitueront la nouvelle équipe et complétez à cet effet le Tableau de Répartition des Tâches (TRT) en utilisant l'**annexe II**.

**Le choix**

Faute d'informations sur la qualité du travail et le comportement professionnel, il convient de choisir une hypothèse de raisonnement : dans le cadre de la présente proposition de correction, le critère de sélection sera basé sur le taux de polyvalence.

A la lecture de l'actuel TRT (cf. annexe I), il apparaît que 4 collaborateurs ont un taux de polyvalence de 2/6. Il conviendra donc de conserver les 8 autres qui ont un taux de polyvalence plus élevé, ce qui permettra :

- de reclasser plus facilement les 4 collaborateurs « moins spécialisés »,
- de mettre en place une nouvelle équipe avec un taux de couverture global plus élevé,
- d'éviter de mettre en place un dispositif de formation trop long,
- de limiter la phase d'adaptation de la nouvelle équipe.

La nouvelle équipe : Pierre CREIS, Sabine VIGNAL, Paul DELAUNEY, Sylvie LEGUERET, Patrick JOUGLARD, Irène VASSEUR, Denis FONTAINE, Véronique LAMBAULT.

**Le TRT après sélection**

**Voir annexe II complétée.**

b) Afin d'optimiser l'organisation de la nouvelle équipe, proposez, en motivant votre choix, les activités sur lesquelles il convient de renforcer la polyvalence.

**L'analyse du TRT de la nouvelle équipe :**

Trois tâches présentent un faible taux de couverture :

- Vérification des documents reçus agences    4/8,
- Ouverture dossiers    3/8,
- Edition/suivi offres    4/8.

c) Sur ces bases, établissez le plan de formation à remettre au Pôle « Formation ». Ce plan de formation (à élaborer) pourra se présenter sous forme d'un tableau reprenant les tâches concernées et, les bénéficiaires.

**Les actions de formations à entreprendre :**

**ACTIONS FORMATIONS**

Tâche concernée/bénéficiaire

" Vérification documents reçus agences "

- P.JOUGLARD
- D.FONTAINE

"Ouverture dossiers "

- P.CREIS
- P.DELAUNEY
- V.LAMBAULT

"Edition/suivi offres "

S.VIGNAL

► **QUESTION 2** (7 points)

a) 3 points

b) 4 points

En vous appuyant sur l'article joint en **annexe III**, ainsi que sur vos connaissances personnelles, vous répondrez aux questions suivantes :

a) Pourquoi les banques cherchent-elles de plus en plus à développer les relations avec leurs clients par Internet ?

Avec environ 8 millions d'utilisateurs des sites internet des banques par mois en France, Internet est une des nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC) les plus prometteuses.

Il joue un rôle très important dans le développement des établissements bancaires car il permet de :

- capter de nouveaux clients : dans un proche avenir, une banque française pourra vendre certains produits à des internautes européens.
- externaliser les tâches à faible valeur ajoutée pour les banques (« éviter les visites exploratoires consommatrices de temps »), qui peuvent donc se tourner vers des tâches à plus forte valeur ajoutée et donc plus fortement commissionnées.

- simplifier la relation banque-client : le client peut accéder à ses comptes où et quand il le désire.
- apporter un complément à la relation banque-client « classique » grâce à un espace personnalisé.

L'arrivée de l'euro conjuguée à l'internationalisation de l'activité bancaire attise la concurrence et étend la zone d'action des banques au niveau de l'Europe dans son intégralité (145 millions d'internautes).

*b) Quels sont les moyens qu'elles peuvent mettre en œuvre afin d'y parvenir ?*

Plusieurs moyens peuvent être utilisés par les banques afin de développer les relations avec leurs clients par internet telle que l'amélioration de l'information disponible sur Internet conjuguée à la formation des salariés ou la mise en place d'incitations à utiliser internet en mettant en avant le gain de temps et d'autonomie pour les clients par exemple sur la commande de certains produits directement sur le Net.

Elles proposent en outre des tarifs en ligne plus bas et des espaces plus sécurisés et insistent sur l'ergonomie, la convivialité et la clarté de leurs sites.

Certaines banques utilisent également des mesures incitatives telles que l'octroi de bonus aux salariés incitant leurs clients à souscrire aux services d'Internet.

Enfin, d'autres mesures plus originales sont prises à l'image de la banque britannique Alliance & Leicester, qui fait participer le client à un tirage au sort à chaque connexion.

**► QUESTION 3 (7 points)**

*Commentez les 3 niveaux d'organisation en illustrant d'exemples.*

a) le niveau stratégique : ce niveau est concerné par l'innovation en matière d'organisation au service de la stratégie de l'entreprise et se traduit par des actions de grande envergure décidées par la Direction Générale de l'établissement de crédit.

Ces actions font l'objet d'un programme étalé sur plusieurs années afin d'obtenir un avantage stratégique pour l'établissement qui les conçoit et les met en œuvre

b) le niveau de pilotage : ce niveau est concerné par la conception et la maîtrise des évolutions organisationnelles définies au niveau stratégique. Il s'agit essentiellement :

- de l'organisation d'un réseau commercial selon un choix de segmentation clientèle ;
- du regroupement d'unités de traitement de différentes natures
- de la création de postes spécialisés répondant à des besoins spécifiques

- c) le niveau opérationnel : il est concerné par la conception et l'amélioration des processus en vue d'accroître les performances de la banque, d'une agence et d'une unité de travail.

Son domaine d'action recouvre l'ensemble des opérations tant au plan de leur traitement qu'au plan de l'organisation de celui-ci.

L'information est la matière première. Celle-ci entre dans la banque de différentes manières : par un ordre ou une réclamation d'un client, ou par un produit vendu à un client. Elle ne se limite pas aux transactions avec la clientèle mais concerne également l'organisation interne de l'établissement qui se traduit par la production de documents (états de contrôle, d'anomalies, tableaux de bord, comptes de résultats, informations de gestion).

L'organisation et les outils de traitement sont d'une grande utilité dans la fonction de traitement pour accroître la productivité, la qualité des produits et services et pour améliorer les conditions de travail, les communications internes, la circulation des informations et les prises de décisions.

**Un barème supérieur à la moyenne sera appliqué en présence d'exemples pertinents.**

**DOCUMENT A COMPLETER ET A RENDRE AVEC VOTRE COPIE**

**TABLEAU REPARTITION DES TACHES DE L'AGENCE BACK OFFICE DE NANTERRE APRES SELECTION**

	Pierre CREIS	Sabine VIGNAL	Paul DELAUNEY	Sylvie LEGUERET	Patrick JOUGLARD	Irène VASSEUR	Denis FONTAINE	Véronique LAMBAULT	TAUX COUVERTURE Par activité
Vérif. Document reçus agences	1	1	0	1	0	1	0	0	4 / 8
Ouverture dossier	0	1	0	0	1	0	1	0	3 / 8
Edition/suivi offre	1	0	0	1	0	1	1	0	4 / 8
Mise en place prêt	1	1	1	1	1	1	1	1	8 / 8
Mise en amortissement	0	1	1	0	1	1	1	1	6 / 8
Relations notaires	1	0	1	1	1	1	0	1	6 / 8
<b>Taux de polyvalence par collaborateur</b>	4	4	3	4	4	5	4	3	<b>Taux de couverture globale du service</b>
	/	/	/	/	/	/	/	/	<b>31 / 48</b>
	6	6	6	6	6	6	6	6	<b>soit 64,58 %</b>

Légende :  
 1 : activité pratiquée  
 0 : activité non pratiquée