



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Caen pour la  
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

**E20  
TOG**

**CORRIGÉ**

## **TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES**

### **Note aux correcteurs**

- Le présent corrigé est donné à titre indicatif.
- D'autres réponses sont possibles. Il appartient à l'examinateur de les apprécier en fonction des justifications données par les candidats.
- Ce sujet a été élaboré fin 2008 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 épreuve		Durée : 2 H 00	Spécialité : <b>BANQUE</b>	
EXAMEN : <b>BREVET PROFESSIONNEL</b>	<b>CORRIGÉ</b>	Coefficient : 2	Épreuve : <b>TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES</b>	
		SESSION : 2009	N° du Sujet : <b>09AE20</b>	Page : 1/6

► **QUESTION 1** (6 points)

a) 3 points    b) 3 points

a) *Présentez les éléments de la réglementation se rapportant à ces deux sujets.*

• **Bâle II :**

Ce système vise à attribuer un **score (notation) en fonction du risque** global pris par la banque avec chaque client.

À partir de cette note, des espaces de décisions et des conditions commerciales sont définis.

Un **risque élevé** de défaut de paiement (correspondant à une mauvaise note) induit une **tarification élevée** attribuée au client. Lorsque le risque devient **trop élevé** (et que la note client se dégrade) selon le système établi par la banque (système mathématique basé sur l'historique des 3 dernières années minimum des défaillances clients), la banque peut **refuser d'accorder** un concours (découvert, prêt consommation ou immobilier).

• **La directive MIF**

Mise en place depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2007, elle concerne à la fois les activités des banques d'investissement et des banques de détail ; elle induit une responsabilité accrue des banques et des prestataires de services d'investissement envers leurs clients, faisant évoluer, de fait, la relation commerciale.

Les nouvelles obligations formalisent la relation entre le client et son conseiller financier et permettent d'établir le profil financier du client.

Elles se résument en :

- renforcement de l'information donnée aux clients préalablement à la réalisation de toute opération,
- qualité du service de conseil en investissement pour la fourniture de services adaptés aux connaissances et à la surface financière des clients,
- meilleure exécution des ordres des clients,
- traçabilité des attentes du client, des caractéristiques de produits et des opérations recommandées.

Une fois le profil du client établi, le banquier ne « devra pas déroger » sous peine d'être sanctionné pour défaut de conseil ; **le client ne pourra pas exiger des produits ne correspondant pas à son profil** (sauf à décharger la banque de toute responsabilité).

- b) *Quels bénéfices, le réseau commercial peut-il retirer :*
- de la notation systématique des clients avec Bâle II ?
  - de la directive MIF ?

• **Notation des clients avec Bâle II :**

Elle permet :

- une meilleure connaissance des clients,
- une meilleure prévention du risque et des coûts qui devrait permettre une amélioration du PNB,
- une tarification adaptée au risque encouru permettant au conseiller d'accorder aux meilleurs clients, les meilleures conditions.

• **La directive MIF :**

Elle pourrait amener certaines banques à élargir leur gamme de produits ou services pour mieux répondre aux attentes de leurs clients.

Des produits financiers mieux adaptés aux attentes des clients permettent :

- la fidélisation de la clientèle,
- l'élargissement de la cible des acheteurs potentiels,
- l'augmentation de la confiance grâce à la transparence,
- l'appréciation par la clientèle des notions de professionnalisation et de partenariat.

► **QUESTION 2 (4 points)**

a) 1 point    b) 1 point    c) 1 point    d) 1 point

- a) *Qu'est-ce qui caractérise une opération de blanchiment ?*

Une opération de blanchiment est une tentative de **conversion** de la monnaie **fiduciaire** en monnaie **scripturale** en **occultant l'origine réelle** des fonds.

**NOTE AU CORRECTEUR : relativiser la formulation de la réponse.**

- b) *Quels sont les indices révélateurs d'une opération de blanchiment ?*

- les dépôts d'espèces, de devises, de chèques de voyage ou des transferts importants provenant de l'étranger,
- le fonctionnement anormal du compte (absence de cohérence économique entre les mouvements enregistrés et l'activité ou le chiffre d'affaires),
- la non identification du donneur d'ordre ou du bénéficiaire,
- les opérations avec des pays peu scrupuleux.

c) *Quels sont les principes généraux de la lutte contre le blanchiment ?*

Née d'une volonté internationale de lutter contre les trafics répréhensibles et les activités illégales, la lutte contre le blanchiment repose sur les principes généraux suivants :

- l'obligation de **déclaration** par la banque, en cas de **soupçons** auprès d'un service spécial du Ministère de l'Économie, des Finances et du Budget (Traitement du Renseignement et Actions Contre les Circuits Financiers clandestins **TRACFIN**),
- la **vigilance particulière à l'égard des opérations importantes**, inhabituelles et complexes se présentant sans justification économique apparente,
- l'absence de responsabilité pénale, civile ou disciplinaire des banquiers en cas de déclaration faite de bonne foi, même si les doutes n'étaient pas fondés.

d) *Quel est le rôle du contrôle de 1<sup>er</sup> niveau dans le cadre de la lutte contre le blanchiment ?*

**Détecter** dès sa réalisation le caractère **anormal, atypique** d'une opération par rapport au profil du client ou à la connaissance qu'en a le banquier.

► **QUESTION 3** (10 points)

a) 6 points

b) 4 points

a) *Citez les étapes de la méthodologie de conduite d'un projet et énoncez pour chaque étape, son objectif et les constats que vous faites.*

• **Étape 1 : formuler le problème**

Il s'agit de caractériser la **nature du dysfonctionnement**, les objectifs à atteindre exprimés en termes de résultats à obtenir et les contraintes associées au projet, à savoir :

- 1 - les objectifs ne sont pas atteints,
- 2 - le service doit être opérationnel d'ici à mi-septembre,
- 3 - quatre personnes doivent être présentes en permanence.

• **Étape 2 : analyser l'existant**

Il s'agit de connaître précisément et objectivement la situation actuelle (état des lieux)

- 6 personnes n'ont pas le niveau requis : Armindo (3/6), Pascal (2/6), Karim (3/6), Pedro (2/6) Joséphina (3/6) et Ines (3/6),
- le total de compétences du service est insuffisant (29/54).

• **Étape 3 : réaliser un diagnostic**

Identifier le manque de compétences dans les domaines suivants, pour les personnes qui n'ont pas le niveau global requis (4/6) :

- 1 - sensibilisation aux évolutions réglementaires : Pascal, Joséphina et Ines,
- 3 - analyse et synthèse : Armindo, Pascal, Karim, Ines, et Pedro,
- 4 - les règles déontologiques et la conformité : Armindo, Pascal, Karim et Pedro,
- 6 - mise à niveau des logiciels et base de données : Armindo, Pascal, Pedro, Joséphina.

- **Étape 4 : proposer des solutions**

Il s'agit de déterminer des scénarii de solutions envisageables :

- autoformation,
- formation par le manager,
- formation externe et accompagnement de l'équipe.

- **Étape 5 : effectuer le choix d'une solution**

Cette phase est destinée à obtenir une décision sur le scénario qui fera l'objet d'une mise en œuvre.

Compte tenu du degré d'exigence, formations 3 et 4 prioritaires, et des durées de la formation, le scénario « stages externes » est retenu.

- **Étape 6 : mettre en œuvre la solution**

Une fois la décision prise, il convient de détailler les actions qui permettront la mise en œuvre effective de la solution retenue. Il y a donc élaboration d'un plan d'action, constitué d'un ensemble de tâches à réaliser. Il faut programmer dans le temps les actions de formation en conservant au moins 4 personnes présentes dans le service, en tenant compte des congés annuels de chaque collaborateur et en les envoyant en stage de formation en groupe d'au moins deux personnes.

- **Étape 7 : contrôler les résultats**

Il s'agit de s'assurer que les effets induits par le plan d'action correspondent à ceux attendus, mais également que la mise en œuvre des actions n'a pas entraîné d'autres dysfonctionnements. À cet effet, il faut :

- prévoir un contrôle ultérieur des compétences individuelles et collectives (avant la fin de l'année) et mettre en place les éventuelles actions correctives, si nécessaire,
- réaliser une mise à jour régulière des connaissances pour maintenir un niveau de compétences le plus élevé possible et pérenne dans le temps.

b) *Complétez le tableau des absences pour congés et formation (annexe II), en tenant compte des obligations du service.*

**Voir annexe II complétée.**

**DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE**

L'équipe : compétences + planning de congés et de formation :

Congés	Juillet S.28	Juillet S.29	Juillet S.30	Juillet S.31	Août S. 32	Août S. 33	Août S. 34	Août S. 35	Sept. S. 36	Sept. S. 37
Steve	x	x	x	x						
Chantal				x	x	x				
Armindo	4		3		x	x	x		6	
Pierre							x	x	x	
Pascal	4		3		x	x	x	x	6	1
Karim	4	3					x	x	x	
Pedro	4	3				6	x	x	x	x
Joséphina			x	x	x	6				1
Inès		3	x	x	x					1
Total présents	4/9	5/9	4/9	5/9	4/9	4/9	4/9	5/9	4/9	5/9

Noms	Niveau de compétences avant formation	Niveau de compétences après formation
Steve	5/6	5/6
Chantal	4/6	4/6
Armindo	3/6	6/6
Pierre	4/6	4/6
Pascal	2/6	6/6
Karim	3/6	5/6
Pedro	2/6	5/6
Joséphina	3/6	5/6
Inès	3/6	5/6
Niveau Global	29/54	45/54

Mettre un « x » dans la case correspondant à une absence pour congés.  
Mettre le n° de la formation dans la case correspondant à une absence pour formation.

**N.B.** : Il peut y avoir d'autres solutions possibles.