



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

Campagne 2010

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

SESSION 2010

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR
MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES

**U4 – MANAGEMENT ET GESTION DES
UNITES COMMERCIALES**

Durée : 5 heures
Coefficient : 4

Calculatrice autorisée.
Tout autre matériel et document de référence sont interdits.

Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il soit complet.
Le sujet comporte 14 pages, numérotées de 1 à 14.
(sans compter la page de garde)

Code sujet : MUMGUC



Crédit Agricole de Chateaurantin

En 1885, la première société de crédit mutuel agricole a été créée par un groupe d'agriculteurs à Salins dans le Jura. Aujourd'hui, le Crédit Agricole est le premier réseau bancaire de France notamment en ce qui concerne l'épargne, le crédit bancaire et le financement des entreprises.

L'agence de Chateaurantin est située à la sortie de la ville de Chateaurantin dans le département du Jura. Son emplacement constitue un point fort car elle se trouve sur un axe à fort taux de circulation urbaine. Avec un effectif de 8 personnes, l'agence gère 4 300 clients dont 300 clients professionnels.

Vous êtes stagiaire dans l'agence, rattachée à la Directrice, et chargé(e) de traiter les dossiers suivants.

Dossier 1 : Recrutement interne et intégration d'un collaborateur

Dossier 2 : Analyse des performances pour le Livret A

Dossier 3 : Gestion de projets

NB : bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.

**Dossier 1 : Recrutement interne et intégration d'un collaborateur
(ANNEXES 1 à 5)**

M. Philippe Wyber, conseiller clientèle professionnels à l'agence de Chateaurantin, va prendre la direction de l'agence de Valdor le 18 mai 2010.

Pour le remplacer, la directrice de l'agence de Chateaurantin, Catherine Daubagne, a diffusé une annonce sur l'intranet régional. Elle a reçu trois candidatures.

1.1 Concevez un outil d'évaluation des candidatures. Déterminez le nom du candidat retenu pour un entretien en utilisant l'outil d'évaluation conçu.

Pour faciliter la prise de fonction du nouveau collaborateur, vous devez lui préparer son agenda hebdomadaire.

1.2 Elaborez l'agenda d'une semaine type pour un conseiller clientèle professionnels.

1.3 Intégrez les contraintes de la semaine 21 en ajustant si nécessaire l'organisation de la semaine type.

1.4 Rédigez un commentaire montrant au nouveau collaborateur les intérêts de l'organisation du temps de travail prévue.

**Dossier 2 : Analyse des performances pour le Livret A
(ANNEXES 6 à 8)**

Avant janvier 2009, seules la Poste et la Caisse d'Epargne pouvaient ouvrir des livrets A. Depuis cette date, l'ouverture d'un livret A est possible dans tout établissement bancaire et d'assurance.

Le livret A concerne uniquement la clientèle des particuliers.

Le Crédit Agricole s'est fixé comme objectif pour 2009 d'obtenir l'ouverture d'un Livret A pour 40% des clients particuliers en compte à l'agence.

Cet objectif est valable pour les 3 chargés de clientèle particuliers et les 2 conseillers commerciaux.

2.1 Analysez les résultats 2009 des commerciaux et de l'agence de Chateaurantin en utilisant les indicateurs appropriés. Commentez les résultats obtenus.

Après cette première année d'ouverture du marché, les commerciaux doivent consacrer leurs efforts sur les clients non contactés en 2009. Pour l'année 2010, l'objectif annuel de placement en Livrets A est fixé à 20% des ouvertures réalisées en 2009. La directrice d'agence a décidé d'organiser des entretiens individuels pour communiquer les résultats et motiver l'équipe.

2.2 Analysez les résultats au 30 avril 2010 des commerciaux et de l'agence de Chateaurantin en utilisant les indicateurs appropriés. Commentez les résultats.

2.3 Formulez des propositions d'axes de progrès adaptés à chacun des collaborateurs n'ayant pas atteint leurs objectifs au 30 avril 2010.

2.4 Évaluez, pour chaque collaborateur, le nombre de rendez-vous qu'il reste à programmer pour atteindre ses objectifs annuels fixés pour 2010.

**Dossier 3 : Gestion de projets
(ANNEXES 9 à 13)**

Dans le cadre de vos missions, vous êtes amené(e) à étudier des dossiers pour le compte de Madame Daubagne concernant à la fois la gestion de projets individuels et la gestion de projets de l'agence.

M. et Mme DUPERT ont pris contact avec l'agence afin d'examiner le projet de financement d'un appartement dont l'acquisition est prévue le 1^{er} septembre 2010.

3.1 Calculez le montant de l'emprunt que le ménage doit contracter pour financer son projet.

3.2 Évaluez l'acceptabilité du projet en tenant compte de la capacité d'endettement du ménage et du montant des mensualités de remboursement prévu dans le projet initial. Concluez.

3.3 Formulez des propositions pour apporter une solution acceptable et adaptée à la situation du couple.

Dans le cadre de la modernisation des agences, l'agence de Chateaurantin s'est dotée d'un distributeur automatique de billets (DAB) depuis le 1^{er} janvier 2010.

Remarque :

- *L'étude sera menée exclusivement sur l'utilisation du DAB par les particuliers.*

3.4 Démontrez la rentabilité de la mise en place du DAB sur la période du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2012.

3.5 Indiquez les avantages de la mise en place d'un DAB pour les collaborateurs de l'agence bancaire.

3.6 Présentez les conséquences managériales induites par la mise en place du DAB.

BAREME INDICATIF

DOSSIER 1 : 25 points

DOSSIER 2 : 25 points

DOSSIER 3 : 25 points

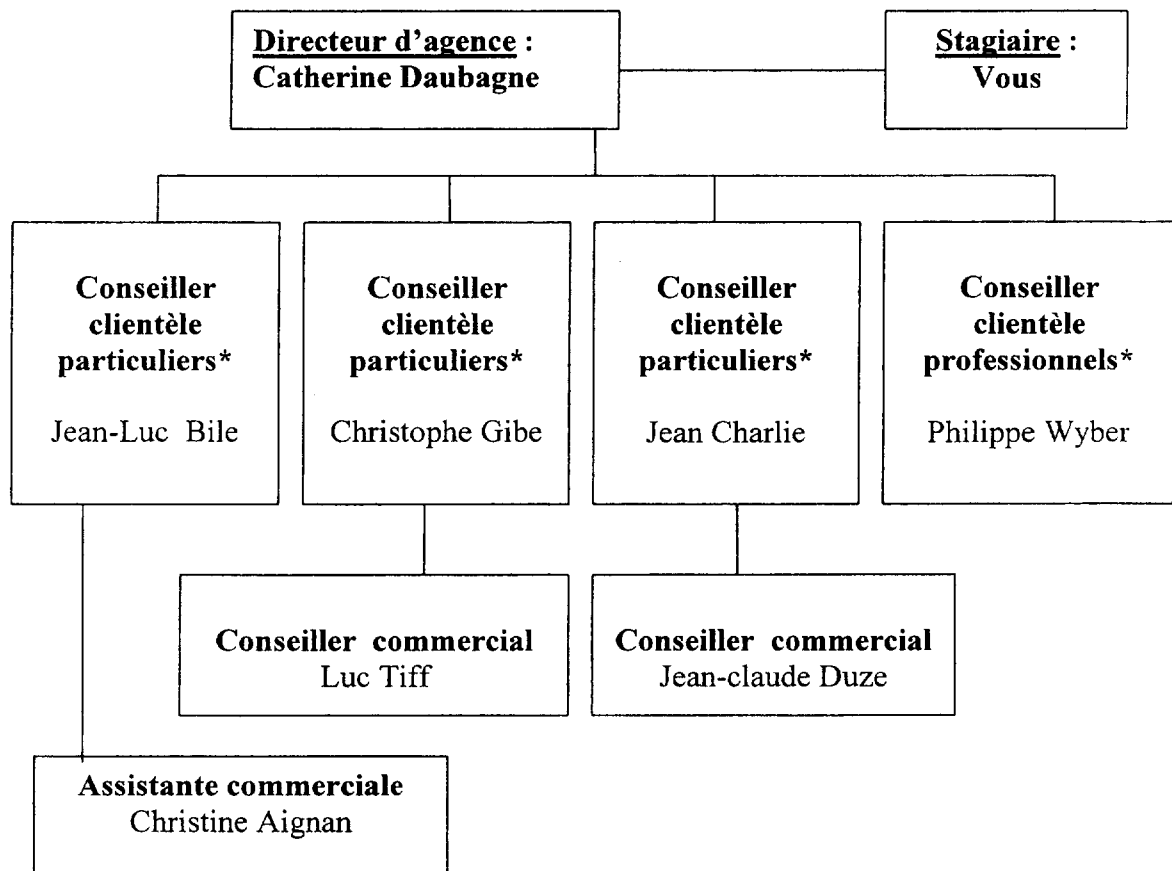
Forme : 5 points

TOTAL : 80 points

LISTE DES ANNEXES

NUMERO	INTITULE	PAGES
1	Organigramme de l'agence Crédit Agricole de Chateaurantin	5
2	Fiche métier : Conseiller clientèle particuliers, professionnels (ou chargé de clientèle particuliers, professionnels)	6
3	Candidatures reçues par Madame Daubagne	7
4	Contraintes régulières pour l'agenda hebdomadaire d'un conseiller clientèle professionnels	8
5	Contraintes pour la semaine 21 (du mardi 18 au samedi 22 mai 2010)	9
6	Données chiffrées relatives à l'ouverture de livrets A pour l'année 2009	9
7	Objectifs Livrets A pour 2010	10
8	Résultats Livrets A au 30 avril 2010	10
9	Fiche client	11
10	Taux d'intérêt prêts immobiliers au Crédit Agricole hors assurance décès invalidité	12
11	Note interne sur les conditions d'acceptabilité d'un prêt immobilier	12
12	Eléments chiffrés concernant l'investissement	13
13	Eléments concernant la mise en place du DAB	14

**ANNEXE 1 : Organigramme de l'agence
Crédit Agricole de Chateaurantin**



* Les conseillers clientèle sont aussi appelés chargés de clientèle

ANNEXE 2 : Fiche métier :
Conseiller clientèle particuliers, professionnels
(ou chargé de clientèle particuliers, professionnels)

Missions :

- Gérer, animer et développer un portefeuille de clients.
- Organiser son activité commerciale, préparer ses entretiens et assurer le suivi de son activité. Proposer des actions commerciales de développement.
- Effectuer l'ensemble des opérations et de la relation bancaire dans le respect de la politique risque de l'entreprise, de la conformité et des règles de déontologie.
- Coordonner son activité et partager les compétences.

Macro-compétences :

Compétences relationnelles :

- Faire preuve d'empathie envers ses collègues, les clients, les prospects.
- Travailler en équipe : échange de bonnes pratiques avec ses collègues.

Compétences organisationnelles :

- Respecter les délais et les engagements.
- Conduire ses activités avec rigueur dans le respect de la réglementation et des procédures.
- Planifier ses activités.
- Conduire ses activités avec efficacité et sens du résultat.

Compétences d'adaptation :

- S'adapter aux évolutions et aux changements.
- Faire preuve de réactivité.

Compétences techniques :

- Connaître l'offre.
- Maîtriser la relation client, la négociation et les techniques de vente.
- Gérer et animer son portefeuille.

Spécificités liées à l'emploi :

Conseiller clientèle particuliers :

- Assurer la gestion, le développement et le suivi d'une clientèle de particuliers.

Conseiller clientèle professionnels :

- Assurer la gestion, le développement et le suivi d'une clientèle de professionnels.
- Nourrir l'information de la Caisse Régionale sur son marché.
- Vendre l'ensemble de l'offre correspondant aux besoins professionnels et privés des clients et prospects.
- Maîtriser l'analyse comptable et financière.

De préférence :

- Avoir déjà géré des clients professionnels.

Source Crédit Agricole

ANNEXE 3 : Candidatures reçues par Madame Daubagne

De : Touffik Amara (agence de Gray située à 60 kilomètres de l'agence de Chateaurantin)

A : Catherine Daubagne

Objet : offre : Conseiller clientèle professionnels à l'agence de Chateaurantin.

Au Crédit Agricole depuis le 29 juin 1998, dans un premier temps au service comptable, j'ai effectué une reconversion professionnelle en agence.

L'expérience que j'ai développée m'a permis d'évoluer, en avril 2001, sur ma fonction actuelle de conseiller commercial. Par différentes formations, j'ai acquis des compétences utiles pour servir au quotidien notre clientèle. J'ai su développer mes compétences relationnelles et organisationnelles.

Mon expérience dans l'assurance des particuliers, ma motivation pour ce secteur d'activité, ainsi que ma détermination et mon esprit commercial représentent un potentiel favorable pour développer l'activité du poste de spécialiste de l'assurance pour la clientèle agricole et professionnelle.

Cordialement.

De : Romain Audret (agence de Ronchamp, située à 40 kilomètres de l'agence de Chateaurantin)

A : Catherine Daubagne

Objet : offre : Conseiller clientèle professionnels à l'agence de Chateaurantin.

Je vous prie de bien vouloir prendre note de ma candidature au poste de conseiller clientèle professionnels à l'agence de Chateaurantin.

Actuellement je suis conseiller particuliers haut de gamme et je gère certains comptes de professionnels à l'agence de Ronchamp depuis 3 ans.

Je suis rentré au Crédit Agricole il y a sept ans. Après deux ans passés au Centre de Formation des Apprentis où j'ai obtenu un BTS, j'ai intégré l'agence de Ronchamp sur un poste de conseiller particuliers grand public avant d'évoluer au sein de cette même agence sur le portefeuille haut de gamme.

J'ambitionne une nomination sur un portefeuille de conseiller professionnels afin d'acquérir des compétences nouvelles avant d'envisager une nouvelle ambition. Pour cela je m'y prépare en m'investissant :

- d'une part, dans mon métier au quotidien : je suis apprécié par mon Directeur d'agence pour mes compétences relationnelles, organisationnelles et pour la qualité du travail que j'effectue tant dans l'atteinte de mes objectifs que dans les relations avec les clients de mon portefeuille,

- d'autre part, je continue à me former. Je me suis engagé dans un parcours de formation diplômante et j'ai obtenu tous les modules suivis jusqu'à présent.

Veuillez recevoir, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

De : Justine Titou (agence de Viloy, située à 15 kilomètres de l'agence de Chateaurantin)

A : Catherine Daubagne

Objet : offre : Conseiller clientèle professionnels à l'agence de Chateaurantin.

Je vous informe de ma candidature à l'offre de conseiller professionnels à l'agence de Chateaurantin.

Je suis entré au Crédit Agricole en février 2003 et je suis actuellement Assistante de Clientèle à l'agence de Viloy.

Je souhaite évoluer et je suis à votre disposition pour discuter ensemble de mes motivations.

Veuillez recevoir, Madame, mes salutations respectueuses.

ANNEXE 4 : Contraintes régulières pour l'agenda hebdomadaire d'un conseiller clientèle professionnels

Le conseiller clientèle professionnels est rattaché à l'agence de Chateaurantin et gère également la clientèle professionnels de l'agence de Blet, petite ville à proximité.

L'agence de Chateaurantin est ouverte du mardi au samedi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30. Exceptions : le jeudi, elle ouvre aux clients à 9h30 ; le samedi elle ferme à 16h. Les collaborateurs arrivent à 8h30.

- Tous les matins (sauf le jeudi) de 8h30 à 9h, avant l'ouverture de l'agence, un *brief* journalier est animé par le chef d'agence afin d'échanger sur les informations indispensables du jour. Toute l'équipe doit être impérativement présente pour avoir le même niveau d'information.
- Tous les jeudis avant l'ouverture de l'agence, il y a un *brief* hebdomadaire d'une heure sur :
 - la fixation et le suivi des objectifs,
 - la fixation des priorités,
 - la diffusion des informations générales.Toute l'équipe doit être impérativement présente. Exceptionnellement, le jeudi l'agence ouvre aux clients à 9h30.
- Tous les mercredis et vendredis de 14h à 16h, le conseiller clientèle professionnels assure une permanence dans l'agence de Blet.
- Tous les vendredis de 16h à 17h30, il y a une réunion de tous les conseillers clientèle professionnels du secteur dans l'agence de Blet.
- Tous les samedis, à partir de 15h, il faut éviter les rendez-vous (RDV).
- Tous les conseillers clientèle (professionnels ou particuliers) doivent faire une heure de phoning 3 jours par semaine. En général, c'est en fin de matinée que les clients à appeler sont joignables.
- Le conseiller clientèle professionnels doit consacrer 3 heures par semaine pour étudier et suivre ses dossiers. Ce temps ne peut pas être en continu, cependant il faut prévoir des plages d'au moins une heure pour l'étude et le suivi. Il est judicieux de prévoir au moins une plage horaire :
 - en début de semaine pour préparer les RDV ;
 - en fin de semaine pour établir une synthèse des dossiers étudiés.

ANNEXE 5 : Contraintes pour la semaine 21 (du mardi 18 au samedi 22 mai 2010)

- Rendez-vous :
 - La priorité est de planifier un RDV le plus tôt possible pour l'ouverture de compte de M. Mochin. Il ne faut pas le laisser partir à la concurrence (prévoir 2h).
 - Il faut le plus vite possible faire une simulation de prêt (30 mn) pour M. Trac qui a un découvert, puis le recevoir (pas forcément le même jour). Il faut réserver 2h pour le RDV.
 - Il faut faire une simulation de prévoyance (30 mn) pour M. Bid et lui planifier un RDV (prévoir 2h).
 - Mme Chuse veut un RDV (durée prévue 2h) : pas le mercredi, elle garde ses 5 enfants.
 - M. Ben et M. Nuts veulent chacun un RDV pour le samedi matin de préférence : prévoir 1h pour M. Ben et 30 minutes pour M. Nuts.
- Mardi 18 : audit et contrôle des comptes de l'agence de Chateaurantin de 9h à 11h. Le conseiller clientèle professionnels doit être disponible sur tout le créneau horaire.
- Jeudi 20 matin à partir de 10h00 : Forum au centre ville sur les aides au financement du cycle d'exploitation des entreprises par les banques. Le conseiller clientèle professionnels doit s'y rendre pour une intervention d'une durée de 2h30.
- Samedi 22 : le conseiller clientèle professionnels doit assurer son tour de fermeture de l'agence (clôture, vérification de la caisse et des comptes) durant 30 minutes, avec Mme Daubagne.

ANNEXE 6 : Données chiffrées relatives à l'ouverture de livrets A pour l'année 2009**Tableau récapitulatif des placements Livrets A par commercial pour l'année 2009**

Nom des commerciaux	Nombre de RDV pris (1)	Nombre d'argumentations (2)	Nombre de conclusions (3)
Chargé de clientèle Jean-Luc Bile	634	412	260
Chargé de clientèle Christophe Gibe	600	510	449
Chargé de clientèle Jean Charlie	467	350	262
Conseiller commercial Luc Tiff	500	450	435
Conseiller commercial Jean-Claude Duze	900	720	394

(1) Rendez-vous pris avec les clients pour la gestion courante de leur compte.

(2) Présentation du livret A lors du rendez-vous.

(3) Nombre de livrets A ouverts.

Source : éléments extraits du système d'information commerciale du Crédit Agricole

ANNEXE 7 : Objectifs Livrets A pour 2010

Pour l'année 2010, l'objectif global de placement de livrets A est fixé à 20% des ouvertures réalisées en 2009.

Pour l'année 2010, le taux de rendement global prévu est de 30%.

Le taux de rendement global se calcule de la manière suivante :

$$\frac{\text{Nombre de conclusions} \times 100}{\text{Nombre de RDV}}$$

Un taux de rendement global de 30% signifie qu'un conseiller va ouvrir 30 Livrets A pour 100 rendez-vous.

Les objectifs de l'année 2010 se répartissent entre les commerciaux de la manière suivante :

- les conseillers clientèle particuliers : 70% de l'objectif global de manière égale entre les 3 commerciaux ;
- les conseillers commerciaux : le reste de manière égale entre les 2 conseillers.

Source Crédit Agricole

ANNEXE 8 : Résultats Livrets A au 30 avril 2010

Tableau récapitulatif des placements Livrets A par commercial au 30 Avril 2010

Nom des commerciaux	Réalisation de placements
Chargé de clientèle Jean-Luc Bile	21
Chargé de clientèle Christophe Gibe	29
Chargé de clientèle Jean Charlie	27
Conseiller commercial Luc Tiff	25
Conseiller commercial Jean-Claude Duze	15
TOTAL	117

Source : éléments extraits du système d'information commerciale du Crédit Agricole

ANNEXE 9 : Fiche client

Suite à un premier rendez vous, une fiche de compte rendu d'entretien a enrichi le système d'information commerciale grâce au progiciel de gestion de la relation client Salphée.

Ce progiciel donne en complément les éléments d'antériorité afin d'affiner vos conclusions et votre proposition.

Copie d'écran du progiciel de GRC Salphée

Clients	M. et Mme Dupert
Situation personnelle	
Date de naissance	Monsieur 8/09/1980 Madame 16/04/1982
Situation familiale	Mariés sans enfant
Situation professionnelle	Monsieur : infirmier titulaire, ancienneté 6 ans. Madame : employée, CDI, ancienneté 8 ans.
Situation patrimoniale	
Historique	Clients depuis 2001. Pas d'incident bancaire sur les 5 dernières années.
Compte courant	Compte joint Autorisation de découvert : 15% des revenus Solde moyen du découvert : 300 €.
Epargne	Livret A (Madame) : 8 000€ Livret A (Monsieur) : 5 000€
Revenus mensuels nets	Monsieur : 1 600 € Madame : 1 500 €
Projet	
Montant de bien	122 000 €
Frais de « notaire »	8 000 €
Montant du projet	130 000 €
Apport prévu	13 000 € (10%) à prendre sur les livrets A
Durée de remboursement	10 ans
Date d'acquisition du bien	1 septembre 2010
Première mensualité	1 octobre 2010
Frais de dossier	Offerts
Type de crédit	Taux fixes
Cautionnement	Organisme dépendant de la fonction publique hospitalière
Assurance Décès Invalidité	Au crédit Agricole sur « deux têtes » (1) Le taux en vigueur est de 0,250% par tête.
Remarque	Possibilité d'utiliser le taux plancher pour une durée de remboursement de 10 ans

(1) L'assurance décès invalidité se calcule de la façon suivante : somme empruntée x taux.
Il convient de diviser cette somme par 12 et de l'imputer à la mensualité.
Le coût de cette assurance rentre dans le calcul du taux d'endettement, il est à rajouter à la mensualité de remboursement.

Source : éléments extraits du système d'information commerciale du Crédit Agricole

**ANNEXE 10 : Taux d'intérêt prêts immobiliers au Crédit Agricole
hors assurance décès invalidité**

Grille des taux fixes annuels

Durée de remboursement	Taux plancher	Taux plafond
10 ans	5,00%	5,15%
12 ans	5,40%	5,60%
15 ans	6,05%	6,50%

Les taux plancher et plafond permettent une négociation avec le client. De prime abord, les simulations sont effectuées avec le taux plafond.

Grille des taux fixes mensuels

Durée de remboursement	Taux annuels	Taux proportionnels mensuels(1)	Coefficient de mensualité (2)
10 ans	5,00%	0,417%	0,010606551
10 ans	5,15%	0,429%	0,010679040
12 ans	5,60 %	0,467%	0,009554806
15 ans	6,50%	0,542%	0,008713272

(1) Permet de transformer le taux annuel en taux mensuel : Taux annuel / 12 mois

(2) Permet de calculer directement l'annuité mensuelle à partir de la somme empruntée

La formule financière est la suivante :

Mensualité = Somme empruntée x Coefficient de mensualité

Source Crédit Agricole

**ANNEXE 11 : Note interne sur les conditions d'acceptabilité
d'un prêt immobilier**

Le taux d'endettement

Le taux d'endettement permet à la banque de fixer un seuil maximum de capacité de remboursement mensuel. Il est admis que les mensualités de remboursement ne peuvent être supérieures au tiers du revenu net des clients, soit un taux d'endettement de 33%.

L'acceptabilité

Bien que le taux d'endettement admis soit de 33%, des dérogations sont possibles pour les clients n'ayant pas eu d'incidents bancaires depuis cinq années et disposant de revenus de plus de 1 400 € par personne adulte et de plus de 800 € par enfant.

Tableau sur le lien entre le risque et l'avis concernant l'octroi du prêt.

Taux d'endettement	Appréciation	Avis
40 % ou plus	Dossier refusé	
Entre 34 et 39 %	**	acceptable
Entre 30 et 33 %	***	assez favorable
Entre 25 et 29 %	****	favorable
Moins de 25 %	*****	très favorable

Financement

Le coût de l'assurance décès invalidité est ajouté au montant de la mensualité.

Il est de 0,25% par tête pour des personnes de moins de 40 ans.

Source Crédit Agricole

ANNEXE 12 : Elément chiffrés concernant l'investissement

Remarque :

L'étude fait abstraction de la TVA.

Investissement total pour la mise en place du DAB : 60 000 €

Détails de l'investissement (en euros)	
Travaux de sécurisation du local (renforcement de la résistance des murs, du plafond et de la porte) conforme au décret de 2001 : Transport de fonds avec porte d'accès hors zone du public	30 000
Achat du D.A.B.	18 000
Coffre de transfert	4 000
Système de maculation (marquage des billets en cas d'effraction)	3 000
Système d'alarmes et de vidéo	5 000

L'investissement est amorti de manière linéaire (dotation aux amortissements) sur trois années.

L'investissement aura une valeur résiduelle nulle à la fin de la période d'amortissement c'est-à-dire au 31/12/2012.

Coût mensuel de fonctionnement : 1 160 €

Détails des charges (en euros)	
Location liaison informatique et téléphonique	130
Contrat maintenance du D.A.B	150
Système de maculation	30
Alarmes	50
Approvisionnement de fonds	300
Chargement du D.A.B. par semaine	350
Abonnement télésurveillance, interventions	150

Source : Crédit Agricole

ANNEXE 13 : Eléments concernant la mise en place du DAB

Le DAB permet aux clients de faire des retraits mais aussi toutes les opérations de transactions financières sur leurs comptes (interrogations et mouvements).

L'agence de Chateaurantin gère au total 4 300 clients dont 300 clients professionnels. L'étude ne porte que sur les comptes particuliers.

Chaque client de l'agence effectue en moyenne 50 retraits par an dans un DAB. Avant la mise en place du DAB de l'agence de Chateaurantin, 40% des retraits des clients se faisaient hors réseau Crédit Agricole.

La mise en place du DAB à l'agence de Chateaurantin doit ramener ce taux à 25%.

- **Produits générés par la mise en place du DAB :**

Les retraits effectués dans le DAB de l'agence par des personnes non clientes constituent une recette de 0,72 € par retrait pour l'agence de Chateaurantin.

Ces retraits sont estimés à 10 000 la première année avec une progression prévue de 10% l'an pour les deux années suivantes.

- **Gain de productivité réalisé par la mise en place du DAB :**

Le DAB placé à l'entrée de l'agence devrait permettre à l'équipe de collaborateurs de consacrer moins de temps à des tâches de nature administrative au profit des tâches commerciales (comme par exemple le placement des Livrets A).

Les 3 chargés de clientèle particuliers, les 2 conseillers commerciaux et l'assistante commerciale vont pouvoir grâce à la mise en place du DAB se consacrer davantage aux tâches de relation avec la clientèle. Le gain de productivité ainsi généré est évalué à 7% du « coût employeur » de l'équipe concernée.

La rémunération brute annuelle moyenne d'un collaborateur en relation avec la clientèle de particuliers est de 22 800 €, ce qui représente un coût employeur de 36 500 € par collaborateur.

- **Charges générées par la mise en place du DAB :**

Avant cette installation, un distributeur automatique de billets de l'agence BNP Paribas était le seul disponible à une centaine de mètres de l'agence.

Pour les clients du Crédit Agricole, le DAB Crédit Agricole le plus proche était à 500 m dans un autre quartier.

Le retrait par un client de l'agence dans un DAB du Crédit Agricole a un coût de 0 €.

Un retrait dans un DAB d'un autre groupe bancaire par un client de l'agence entraîne une charge pour l'agence de Chateaurantin de 0,72 € par retrait.

Source : Crédit Agricole