



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**

**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'examineur de les apprécier en fonction des justifications données par les candidats.
- Ce sujet a été rédigé et validé en novembre 2009 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.

E20 TOG		Durée : 2 H 00	Spécialité : <b>BANQUE</b>	
EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	CORRIGÉ	Coefficient : 2	Épreuve : <b>TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES</b>	
		SESSION : 2010	N° du Sujet : 10AE20	Page : 1/7

► **QUESTION 1** (4 points)

a) 2 points b) 2 points

■ **SITUATION**

La banque est une entreprise comme les autres. Elle est cependant soumise à certaines obligations pour exercer sa profession.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

a) **Citez les autorités de tutelle dont elle dépend et expliquez en quelques lignes en quoi consistent leurs rôles.**

- Le Comité de la Réglementation Bancaire et Financière (CRBF) intervient dans les domaines suivants :
  - les conditions générales d'exercice de l'activité bancaire,
  - les caractéristiques des opérations des établissements de crédit,
  - les normes comptables, les règles de gestion et en particulier les ratios prudentiels des prestataires de services d'investissement,
  - les instruments de politique de crédit.
- Le Comité des Établissements de Crédit et des Entreprises d'Investissement (CECEI) a pour missions :
  - la délivrance des agréments et des autorisations prévus par les dispositions législatives et réglementaires,
  - l'examen des projets de création par les entreprises et établissements français de succursales dans d'autres États membres de la communauté européenne,
  - l'autorisation sur des modifications significatives.
- L'Autorité des Marchés Financiers (AMF) :
  - joue un rôle de réglementation et de surveillance,
  - a pour missions de veiller :
    - à la protection de l'épargne investie,
    - à l'information des investisseurs,
    - au bon fonctionnement des marchés d'instruments financiers.
- La commission bancaire : elle a un rôle de veille, de contrôle et de sanction :
  - contrôler le respect, par les établissements de crédit, des dispositions législatives et réglementaires et sanctionne les manquements constatés,
  - veiller aux conséquences des réglementations prudentielles sur les conditions d'exercice de la profession bancaire et contrôle leur respect par chaque établissement.

b) **Caractérissez succinctement les quatre niveaux de contrôle qui visent à mieux maîtriser les risques auxquels la banque doit faire face.**

- Le contrôle de premier niveau. Il s'agit du contrôle immédiat réalisé par l'opérateur lui-même ou sa hiérarchie directe. Il peut également être directement intégré dans le processus de production.
- Le contrôle de second niveau. Périodique, il peut être réalisé à distance et vise la qualité des travaux et les moyens de maîtriser l'activité. Il est généralement exercé par la hiérarchie, voire un collaborateur ayant une fonction dédiée aux contrôles.
- Le contrôle de troisième niveau. Il est exercé par la tutelle fonctionnelle en vue de vérification du respect des normes, procédures et contrôles qu'elle a édictés.
- Le contrôle de quatrième niveau. Du ressort de l'Inspection Générale, entité indépendante, qui vérifie la mise en place, la qualité et le fonctionnement du système de contrôle interne.

► **QUESTION 2** (4 points)

■ **SITUATION**

La fonction commerciale d'une banque doit être analysée comme celle de toute autre entreprise. Pour développer l'activité d'une banque, il est essentiel de vendre le produit adapté au client. La mise en place d'une véritable stratégie commerciale est nécessaire.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

**Citez, en les illustrant par des exemples, les phases par lesquelles doit passer l'élaboration de la politique commerciale d'une banque.**

- La connaissance des besoins des clients :
  - gérer un premier budget,
  - se constituer des revenus,
  - financer des projets,
  - se constituer un capital,
  - transmettre un capital,
  - obtenir un avantage fiscal,
- la connaissance du marché :
  - études documentaires et statistiques,
  - études de marché,
  - fichiers de prospection,
- la segmentation de la clientèle :
  - répartir les clients en groupes homogènes qui présentent les mêmes caractéristiques,
  - segmentation descriptive ou segmentation comportementale,
- la prise en compte de la concurrence :

- ce contexte concurrentiel est renforcé puisque les établissements de crédit de chaque pays membre de l'UE peuvent exercer librement leur activité dans chacun des pays membres,
- développement de la banque en ligne.

► **QUESTION 3** (6 points)

a) 3 points    b) 3 points

■ **SITUATION**

Le paysage bancaire a vu apparaître depuis les années 2000 de nombreuses lois. Elles ont pour vocation de réglementer et de rappeler les principes en matière professionnelle et de protéger les consommateurs.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

a) **Présentez les objectifs et les caractéristiques essentiels des accords de Bâle II, de la MIF (Marché des Instruments Financiers) et d'AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé).**

- Bâle II : les accords de Bâle II ont pour objectif de redéfinir un cadre prudentiel destiné à mieux appréhender et gérer les risques bancaires et plus particulièrement le risque de crédit ainsi que les exigences en fonds propres. Les recommandations de Bâle II s'appuient sur trois piliers :
  - **pilier I** : l'exigence repose sur la surveillance des fonds propres et la gestion des risques (ratio de solvabilité Mc Donough). Il prend en compte trois types de risque : le risque de crédit, le risque de marché et le risque opérationnel (fraude interne et externe, pannes de système...),
  - **pilier II** : amélioration du processus de surveillance prudentielle.  
Il établit l'obligation de mettre en place un contrôle interne notamment en ce qui concerne les opérations et les procédures,
  - **pilier III** : recours à la discipline de marché (transparence dans la communication des établissements). Des règles de transparence sont établies quant à l'information mise à la disposition du public sur l'actif, les risques et leur gestion.
- MIF : formalise les règles de conduite pour la commercialisation des instruments financiers et la protection des investisseurs particulièrement en ce qui concerne l'information et les conseils qu'ils sont en droit de recevoir.
- AERAS : s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé. Loi qui vise à permettre aux personnes à risque de santé aggravé d'emprunter malgré leur état de santé passé ou présent (cancer, maladies génétiques, problème cardiaque...), en trouvant un assureur.

b) **Expliquez en quoi chacun de ces textes représente des opportunités pour les banques.**

- Bâle II :
  - permet de garantir une bonne maîtrise des risques,
  - améliore les processus d'octroi de crédit,
  - favorise la transparence concernant les informations,

- uniformise les pratiques pour l'ensemble des établissements bancaires,
- améliore la connaissance des clients et de leur niveau de risque,
- permet une plus juste rémunération du risque,
- favorise une juste allocation des fonds propres.
- MIF :
  - favorise l'amélioration de la connaissance du client,
  - prend en compte les objectifs d'investissement du client et de ses préférences concernant le risque,
  - génère de nouvelles opportunités de propositions commerciales adaptées aux attentes du client et contribue ainsi à la satisfaction de celui-ci,
  - renforce la qualité de la relation banque/client grâce à la transparence des opérations et des supports utilisés.
- AERAS :
  - contribue à satisfaire et fidéliser une frange de clientèle,
  - augmente la distribution des crédits aux personnes « vulnérables », le risque de non paiement étant porté par les assureurs et non par les banquiers.

► **QUESTION 4** (6 points)

a) 3 points    b) 3 points

## ■ SITUATION

Vous venez d'être nommé(e) chargé(e) de clientèle particuliers dans une agence de la BANQUE DU COMMERCE. Elle est située dans une ville en plein développement, car à proximité de grandes voies d'accès.

Ce développement est dû à la croissance de la zone résidentielle (nombreuses constructions de maisons individuelles) et professionnelle (installation de plusieurs zones d'activités).

Avant votre arrivée, cette agence était composée de quatre personnes :

- le directeur,
- un chargé d'accueil,
- un chargé de clientèle de particuliers,
- un chargé de clientèle de professionnels qui gère également les comptes particuliers de ses clients professionnels.

Le directeur de l'agence vous remet le Tableau de Répartition des Tâches de l'agence, que vous trouvez en **annexe I** et vous demande de l'analyser. Les chiffres indiqués dans les colonnes par fonction correspondent à :

- 1 : ne sait pas faire,
- 2 : notions générales et pratique occasionnelle,
- 3 : bon niveau de pratique,
- 4 : très bon niveau de pratique.

## ■ TRAVAIL À EFFECTUER

a) **Complétez la colonne « observations » du tableau en annexe I (annexe à compléter et à rendre avec votre copie).**

Voir annexe I complétée.

b) **À partir du constat que vous aurez effectué, déterminez les actions prioritaires, et expliquez votre choix.**

- Sensibilisation aux pratiques du guichet d'accueil pour le directeur et les deux chargés de clientèle :
  - pour pouvoir remplacer le chargé d'accueil en cas d'absence,
  - pour assurer le développement futur de la fréquentation.
- Information sur les cartes bancaires aux chargés d'accueil et de clientèle :
  - il s'agit d'un produit courant dont la vente doit être maîtrisée par chacun.
- Formation des deux chargés de clientèle sur les produits d'assurance :
  - aspect réglementaire,
  - produits très rémunérateurs en termes de commissions.
- Accompagnement du chargé de clientèle de professionnels sur les crédits à la consommation et les crédits immobiliers :
  - il gère la double relation,
  - il peut être amené à renseigner des clients du chargé de clientèle de particuliers,
  - accroissement prévisible de la demande de prêts immobiliers suite à la construction de nombreuses maisons individuelles.
- Formation du chargé de clientèle de professionnels à la prospection :
  - mission essentielle de son métier,
  - développement de zones d'activités et opportunités de conquérir de nouveaux clients.
- Sensibilisation par le manager de ses collaborateurs sur la gestion des appels téléphoniques et le suivi des plannings de rendez-vous :
  - bonne organisation nécessaire pour l'activité de chacun,
  - satisfaction accrue des clients ou des prospects.

**TABLEAU DE REPARTITION DES TACHES  
AGENCE BANQUE DU COMMERCE**

Activités	Directeur Agence	Chargé de clientèle professionnels	Chargé de clientèle particuliers	Chargé d'accueil	Taux de couverture (*)	OBSERVATIONS
Management équipe	4	1	1	1	43,7 %	Taux pouvant paraître faible, mais qui est couvert par le principal intéressé.
Prospection	2	2	1	1	37,5 %	Taux très faible.
Gestion des risques professionnels	4	3	1	1	56,2 %	Taux couvert par les acteurs intéressés.
Gestion des risques particuliers	4	2	3	1	62,5 %	Taux couvert par les acteurs intéressés.
Crédits d'investissement professionnels	3	3	1	1	50 %	Taux couvert par les acteurs intéressés.
Crédits de trésorerie professionnels	3	4	1	1	56,2 %	Taux couvert par les acteurs intéressés.
Crédits immobiliers	3	2	1	1	56,2 %	Idem.
Crédits à la consommation	3	2	3	1	56,2 %	Compétence à développer pour le chargé de clientèle professionnels
Ventes de produits assurances	4	2	2	1	56,2 %	Trop faible pour les deux chargés de clientèle.
Vente de services bancaires	3	3	3	2	68,7 %	Taux couvert par les acteurs intéressés.
Vente de cartes bancaires	3	3	3	2	68,7 %	Taux faible pour un produit courant.
Gestion des appels	3	2	2	2	56,2 %	Trop faible pour gérer une activité quotidienne.
Planning FV	4	3	2	2	68,7 %	Trop faible pour gérer une activité quotidienne.
Guichet - Accueil	2	2	2	4	62,5 %	Taux de couverture faible pour une activité de base.
Degré de polyvalence (**)	80,3 %	60,7 %	50 %	37,5 %	57,1 %	

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

(\*) Taux de couverture : total des points par activité / divisé par nombre de points maximum possible (4 x 4 = 16), et multiplié par 100.

(\*\*) Degré de polyvalence : total des points par fonction / divisé par le nombre de points maximum possible (14 x 4 = 56), et multiplié par 100.