



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Lille 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**

SUJET

ÉPREUVE ÉCRITE

**TECHNIQUES D'ORGANISATION
ET DE GESTION
APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS 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.)

| | | | | |
|---------------------------------------------|-------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| E20 TOG | | Durée : 2 H 00 | Spécialité : BANQUE | |
| EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL | SUJET | Coefficient : 2 | Épreuve : TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES | |
| | | SESSION : 2012 | N° du sujet : 12AE20 | Page : 1/5 |

BAREME GENERAL

| | |
|--------------|------------------|
| • Question 1 | 4 points |
| • Question 2 | 4 points |
| • Question 3 | 5 points |
| • Question 4 | 7 points |
| Total | 20 points |

Vous trouverez ci-joint :

- **annexe I :** éléments d'activité annuelle

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCÉRÉN

•• QUESTION 1 (4 points)

a) 2 points b) 2 points

• SITUATION

En France, l'exercice des activités bancaires est réservé aux établissements bénéficiant d'un agrément et soumis à une surveillance particulière des autorités de contrôle. Le cadre réglementaire des banques françaises a été entièrement refondu depuis une dizaine d'années pour être plus sûr et mieux adapté à l'ouverture internationale.

• TRAVAIL À EFFECTUER

- a) *Quelles sont les autorités d'agrément et de contrôle auxquelles les établissements bancaires sont soumis ? Expliquez leur rôle respectif.*
- b) *Citez deux réformes réglementaires concernant le secteur bancaire entre 2007 et 2010. Décrivez succinctement en quoi elles consistent.*

•• QUESTION 2 (4 points)

a) 2 points b) 2 points

• SITUATION

Les banques connaissent depuis quelques années, une profonde évolution de leur environnement réglementaire :

- au niveau national : nombreux décrets, lois, ordonnances issus le plus souvent de directives européennes,
- au niveau international : les accords de Bâle II et Bâle III.

• TRAVAIL À EFFECTUER

- a) *Décrivez en quelques lignes ce que recouvre la réglementation Bâle II.*
- b) *Quelles sont les répercussions de Bâle II sur les relations entre les banques et leurs clients ?*

•• QUESTION 3 (5 points)

a) 2 points b) 3 points

• SITUATION

Mener des stratégies de développement, pour apporter de la valeur ajoutée aussi bien aux clients qu'aux actionnaires tout en maintenant une politique de diminution des coûts, est le défi majeur auquel est confrontée la banque d'aujourd'hui. Dans cette perspective, le marketing devra être le plus possible recentré sur le cœur de l'activité de banque de dépôt et promouvoir toutes les Technologies de l'information et de la communication (TIC). La démarche marketing doit être structurée, synthétique et elle sera formalisée dans le plan marketing stratégique.

• TRAVAIL A EFFECTUER

- a) *Définissez ce qu'est un plan marketing stratégique.*
- b) *Quels sont les points clés de l'analyse de la banque pour élaborer son plan marketing stratégique ?*

• SITUATION

Vous venez d'être nommé(e) responsable d'un centre d'affaires « Entreprises » dans le centre de Paris. Votre équipe est constituée de 5 jeunes conseillers. Le turn-over du centre d'affaires est important. Afin d'optimiser le potentiel de votre équipe commerciale, votre directeur sollicite votre avis :

1) **sur une évaluation des compétences de l'équipe.** Pour cela, il retient deux critères : résultats et motivation. Chaque critère est évalué au moyen d'indicateurs :

- **Résultats :**
 - Indicateur **a** : Orientation clients,
 - Indicateur **b** : Dépassement des objectifs,
 - Indicateur **c** : Respect des procédures.
- **Motivation :**
 - Indicateur **d** : Travail en équipe,
 - Indicateur **e** : « Va chercher l'information »,
 - Indicateur **f** : Assiduité.

Après application du barème ci-dessous, les commerciaux obtiennent les scores ventilés dans le tableau :

- 0 = faible ; 1 = moyen ; 2 = correct ; 3 = bien ; 4 = très bien,
- les cotations en dessous de 0 sont insuffisantes.

| Noms | Critère « Résultats » | | | Total | Critère « Motivation » | | | Total |
|--------|-----------------------|--------------|--------------|-------|------------------------|--------------|--------------|-------|
| | Indicateur a | Indicateur b | Indicateur c | | Indicateur d | Indicateur e | Indicateur f | |
| Adel | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| Rémy | -2 | -3 | 1 | -4 | 1 | 2 | 2 | 5 |
| Paul | 2 | 2 | 3 | 7 | -2 | -2 | -4 | -8 |
| Ines | 3 | 4 | 4 | 11 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| Sandra | -2 | -3 | -1 | -6 | -2 | -3 | 0 | -5 |

2) **sur les modalités de formations** qui seraient le plus susceptibles d'améliorer les performances de l'équipe. Vous disposez de données chiffrées sur l'activité de vos conseillers en annexe I.

• TRAVAIL A EFFECTUER

- a) *Après avoir analysé les données reprises ci-dessus et dans l'annexe I, réalisez le diagnostic de votre centre d'affaires aux niveaux collectif et individuel. Identifiez l'état de motivation de l'équipe.*
- b) *Quelles solutions de management préconiserez-vous ? Quelles actions de formation proposeriez-vous ?*

Tableau n° 1 : Éléments d'activité annuelle

| Commercial | Nombre d'ouvertures de comptes | | Nombre de visites clients | | Nombre de prospections | | Montant des engagements en M€ | |
|----------------|--------------------------------|-----------|---------------------------|------------|------------------------|------------|-------------------------------|---------------|
| | Prévu | Réel | Prévu | Réel | Prévu | Réel | Prévu | Réel |
| Adel | 25 | 28 | 50 | 55 | 70 | 78 | 200 M€ | 250 M€ |
| Rémy | 25 | 15 | 50 | 35 | 70 | 50 | 200 M€ | 100 M€ |
| Paul | 15 | 10 | 30 | 32 | 50 | 50 | 100 M€ | 100 M€ |
| Ines | 12 | 14 | 80 | 80 | 45 | 50 | 250 M€ | 300 M€ |
| Sandra | 15 | 8 | 50 | 30 | 70 | 40 | 200 M€ | 100 M€ |
| Total | 92 | 75 | 260 | 232 | 305 | 268 | 950 M€ | 850 M€ |
| Moyenne | 18 | 15 | 52 | 46 | 61 | 54 | 190 M€ | 170 M€ |

Tableau n° 2 : Éléments d'activité annuelle

| Commercial | Nombre de conditions dérogatoires consenties | | Nombre de dossiers annulés | | Nombre de RV annulés | | Nombre de KM parcourus | |
|----------------|----------------------------------------------|-----------|----------------------------|------------|----------------------|-----------|------------------------|---------------|
| | Prévu | Réel | Prévu | Réel | Prévu | Réel | Prévu | Réel |
| Adel | 5 | 10 | 1 | 0 | 3 | 4 | 3 000 | 3 000 |
| Rémy | 5 | 8 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 500 | 3 000 |
| Paul | 5 | 3 | 1 | 0 | 4 | 0 | 2 500 | 2 500 |
| Ines | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 500 | 2 300 |
| Sandra | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 500 | 3 000 |
| Total | 25 | 30 | 5 | 6 | 20 | 10 | 13 000 | 13 800 |
| Moyenne | 5 | 6 | 1 | 1,2 | 4 | 2 | 2 600 | 2 760 |