



**LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie de Montpellier
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.

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.)

Nota : **k€** = millier d'euros
 M€ = million d'euros

L'annexe II est à rendre complétée avec votre copie.

E20 TOG		Durée : 2 H 00	Spécialité : BANQUE	
EXAMEN : BP BANQUE	ÉNONCÉ	Coefficient : 2	Épreuve : TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
		SESSION : 2015	N° du sujet : 15AE20	Page : 1/7

BAREME GENERAL

• Question 1	5 points
• Question 2	4 points
• Question 3	11 points
Total	20 points

Vous trouverez ci-joint :

- **annexe I :** Liste des tâches pour l'implantation d'une agence
- **annexe II :** Tableau d'antériorité des tâches
- **annexe III :** Résultats au 30 avril du portefeuille n°1

L'annexe II est à rendre complétée avec votre copie.

► **QUESTION 1** (5 points)

a) 3 points b) 2 points

■ **SITUATION**

La théorie des organisations a pour but d'étudier le fonctionnement et la direction des organisations, le comportement et la motivation de leurs différents membres.

Pour bien appréhender les techniques et méthodes organisationnelles, il faut comprendre les fondements théoriques des grands courants de pensée sur l'organisation du travail.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) *Quelles sont les différentes écoles d'organisation que vous connaissez ? Nommez leurs principaux auteurs.*
- b) *TAYLOR est le principal fondateur de l'organisation scientifique du travail dans l'industrie. Vous développerez les points principaux qui résument les principes de l'organisation scientifique du travail.*

► **QUESTION 2** (4 points)

a) 2 points b) 1,5 point c) 0,5 point

■ **SITUATION**

Directeur de Région, vous avez la responsabilité de l'implantation d'une nouvelle agence. Vous devez vous organiser de façon à ce que cette nouvelle entité soit ouverte le 1^{er} octobre 2015.

Pour garantir le succès de cette mission, vous avez établi en **annexe I** la liste des tâches. Vous avez attribué une lettre et une durée pour chacune.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) *Définissez l'antériorité de chacune des tâches en complétant la colonne « Tâche antérieure » de l'annexe II (à rendre avec votre copie).*
- b) *Quel est le rôle du réseau PERT ? Citez ses objectifs.*
- c) *Qu'est-ce qu'un diagramme de GANTT ?*

► **QUESTION 3** (11 points)

a) 3 points b) 6 points c) 2 points

■ **SITUATION**

Dans une agence bancaire, l'ensemble des collaborateurs travaille à la réalisation d'objectifs communs : améliorer la satisfaction des clients, faire progresser le chiffre d'affaires, augmenter la marge commerciale globale, maintenir une image positive.

Une des missions essentielles du manager consiste à animer son équipe, pour atteindre ces différents objectifs. Il pourra y parvenir en assurant la circulation d'informations, en permettant la progression de chacun, en fédérant les énergies, et en planifiant les tâches afin de garantir une organisation efficace. Vous travaillez au Crédit de l'Oise et vous êtes manager d'une agence. Vous devez analyser les objectifs individuels de vos collaborateurs et mettre en place les actions pour améliorer les résultats.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) **Quels sont les principaux outils à la disposition du manager pour animer l'équipe de l'unité afin de réaliser ses objectifs ?**
- b) **À l'aide de l'annexe III, préparez une analyse des résultats d'un chargé de clientèle grand public (portefeuille n°1) et rédigez vos conclusions :**
- **analysez les résultats du chargé de clientèle en global et par famille;**
 - **proposez des actions et des moyens à mettre en place pour améliorer ses résultats.**
- c) **Précisez les avantages et les limites des opérations de stimulation pour valoriser le potentiel d'une équipe commerciale.**

Liste des tâches pour l'implantation d'une agence

Tâches	Description des tâches	Durée en jours ouvrables
A	Recrutement d'un directeur	5
B	Recrutement de conseillers	10
C	Étude de marché – Enquête clients	10
D	Recherche d'un fonds de commerce et signature du contrat de bail	15
E	Commande de matériels : GAB, téléphone, fax...	1
F	Commande de bureaux pour les conseillers	1
G	Travaux d'aménagement intérieur	4
H	Commande de PLV, imprimés divers	1
I	Préparation de l'inauguration	2
J	Commande auprès du traiteur habituel la veille de l'inauguration	1
K	Conception des cartons d'invitation	1
L	Impression des cartons par un professionnel	5
M	Envoi des cartons	1
N	Réception des réponses	10
O	Inauguration	1

Tableau d'antériorité des tâches

Tâches	Description des tâches	Durée en jours ouvrables	Tâches antérieures
A	Recrutement d'un directeur	5	
B	Recrutement de conseillers	10	
C	Étude de marché – Enquête clients	10	
D	Recherche d'un fonds de commerce et signature du contrat de bail	15	
E	Commande de matériels : GAB, téléphone, fax...	1	
F	Commande de bureaux pour les conseillers	1	
G	Travaux d'aménagement intérieur	4	
H	Commande de PLV, imprimés divers	1	
I	Préparation de l'inauguration	2	
J	Commande auprès du traiteur habituel la veille de l'inauguration	1	
K	Conception des cartons d'invitation	1	
L	Impression des cartons par un professionnel	5	
M	Envoi des cartons	1	
N	Réception des réponses	10	
O	Inauguration	1	

DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE.

Résultats au 30 avril du portefeuille n°1

Rubrique	Production mois en cours	Cumul annuel	Objectif (soit 1/3 des objectifs annuels)	Réalisation de l'objectif (%)	Objectif annuel	Réalisation de l'objectif annuel (%)
Comptes-dépôts	3	9	16	56 %	40	23 %
Épargne						
LDD	2	5	24	21 %	60	8 %
Livret jeunes	1	2	8	25 %	20	10 %
CEL	2	11	10	110 %	25	44 %
PEL	4	17	18	94 %	45	38 %
PEA	3	14	12	117 %	30	47 %
Épargne financière						
Assurance-vie	100 k€	100 k€	80 k€	125 %	200 k€	50 %
OPC	12 k€	114 k€	100 k€	114 %	250 k€	46 %
Crédits						
Prêts étudiants	0 k€	0 k€	24 k€	0 %	60 k€	0 %
Prêts personnels	12 k€	58 k€	80 k€	73 %	200 k€	29 %
Crédits renouvelables	7 k€	36 k€	48 k€	75 %	120 k€	30 %
Prêts immobiliers	0 k€	75 k€	240 k€	31 %	600 k€	13 %
Services						
Conventions de services	1	3	20	15 %	50	6 %
Cartes Visa	1	3	32	9 %	80	4 %
Cartes Premier	0	3	10	30 %	25	12 %
Assurances moyens de paiement	0	0	48	0 %	120	0 %
Services Internet et Mobile	6	31	32	97 %	80	39 %
IARD	0	2	5	40 %	12	17 %
Taux de réalisation moyen				57 %		23 %