



**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

Les annexes I et III sont à rendre complétées 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 : 2016	N° du sujet : 16AE20	Page : 1/7

BARÈME GÉNÉRAL

- Question 1 3 points
 - Question 2 3 points
 - Question 3 7 points
 - Question 4 7 points
- Total :** **20 points**

Vous trouverez ci-joint :

- **annexe I :** points à évaluer lors de l'entretien
- **annexe II :** accueil du jeune en formation
- **annexes III :** fiche de planification de l'accueil du jeune en formation

Les annexes I et III sont à rendre complétées avec votre copie.

► **QUESTION 1** (3 points)

a) 1 point

b) 2 points

■ **SITUATION**

La plupart des banques ont amorcé un effort important de numérisation (ou digitalisation) autour de deux axes :

- la numérisation des procédures : limiter au maximum les interventions manuelles (saisies de données ou archivage) pour gagner en efficacité opérationnelle et permettre aux conseillers de se focaliser sur des tâches à haute valeur ajoutée pour le client,
- la numérisation des parcours clients : proposer au client la réalisation de l'ensemble des opérations sur tous les canaux.

La numérisation est un facteur d'amélioration de « l'expérience client », en proposant plus d'immédiateté et de flexibilité dans les modes de contact avec la banque.

La numérisation occupe une part croissante dans le plan informatique des banques.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) Définissez le e-commerce dans la banque.***
- b) Donnez au moins quatre exemples de l'utilisation du numérique dans la banque.***

► **QUESTION 2** (3 points)

a) 2 points

b) 1 point

■ **SITUATION**

Vous êtes nommé au sein d'une unité bancaire en région parisienne. Votre responsable vous demande d'accueillir un futur collaborateur qui prépare en alternance une formation bancaire.

Vous avez la double mission de :

- planifier l'accueil du salarié en formation,
- rédiger une grille d'entretien d'accueil portant sur six points.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) Complétez le document en annexe I en posant deux à trois questions ouvertes dans chacun des points cités à évaluer. L'annexe I est à rendre complétée avec votre copie.***
- b) À partir des informations de l'annexe II, remplissez la fiche de planification de l'accueil de l'alternant en formation en annexe III. L'annexe III est à rendre complétée avec votre copie.***

► **QUESTION 3** (7 points)

a) 3 points

b) 4 points

■ **SITUATION**

L'activité bancaire et le fonctionnement des marchés financiers sont encadrés par des règles prudentielles et des mécanismes de contrôle et de surveillance. Elles sont mises en place par les autorités publiques afin d'éviter :

- des chocs ou des événements à portée systémique,
- que les acteurs prennent trop de risques.

Par exemple, les établissements financiers doivent :

- détenir un montant minimum de fonds propres en fonction du degré de risque de leurs actifs,
- communiquer aux autorités publiques de très larges informations sur les risques qu'ils encourent et sur la qualité de leurs portefeuilles d'actifs.

■ **TRAVAIL A EFFECTUER**

- Définissez les trois piliers du dispositif Bâle II, et explicitez succinctement la réforme Bâle III.***
- Définissez ce qu'est le risque opérationnel dans la banque. Citez et illustrez les cinq principaux types de causes.***

► **QUESTION 4** (7 points)

a) 4 points

b) 3 points

■ **SITUATION**

L'efficacité commerciale est un élément clé du développement du PNB (produit net bancaire) et de la relation client des établissements bancaires. C'est pourquoi la fonction commerciale et les métiers de la vente jouent un rôle moteur.

Les défis sont nombreux : concurrence, segmentation de marchés, volatilité de la clientèle, multiplication des canaux de distribution... Relever ces défis est impératif pour répondre aux enjeux majeurs que sont le développement du chiffre d'affaires et l'accroissement de la productivité commerciale.

■ **TRAVAIL A EFFECTUER**

- Déterminez les objectifs auxquels doit répondre la fonction commerciale. Développez les étapes de l'élaboration d'une politique commerciale d'une banque.***
- Définissez le marketing-mix, et déterminez l'utilité d'un plan marketing pour la banque.***

Points à évaluer lors de l'entretien d'accueil

■ Les six points suivants sont à évaluer :

1. **Le choix du métier**
2. **Le choix de l'entreprise**
3. **Les attentes par rapport à l'entreprise et à la formation en alternance.**
4. **Le parcours antérieur**
5. **Le projet professionnel à l'issue de la formation en alternance**
6. **Les objectifs et les modalités du partenariat école-entreprise**

DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE.

Accueil de l'alternant en formation**■ Premier jour**

L'alternant passe à la direction des relations humaines pour les formalités administratives d'usage. Ensuite, le tuteur lui remet un livret d'accueil avec présentation de l'entreprise, lui présente ses collègues de travail et lui indique son poste de travail (bureau, ordinateur, etc.).

■ Deuxième jour

Le supérieur hiérarchique de l'alternant en formation, accompagné de son tuteur, l'informe sur le fonctionnement du service auquel il est affecté. Le tuteur lui fait passer un entretien d'accueil avec la grille d'entretien d'accueil (annexe I).

■ Troisième jour

Le tuteur lui fait visiter la direction où l'alternant est affecté, et le présente à la direction.

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

Fiche de planification de l'accueil de l'alternant en formation

Interlocuteurs Activités	Hiérarchie de l'alternant	Tuteur	DRH	Direction
Remplir les formalités administratives à la DRH				
Remettre le livret d'accueil				
Présenter l'équipe de travail				
Montrer le poste de travail				
Informersur le fonctionnement du service				
Effectuer l'entretien d'accueil				
Visiter l'entreprise				
Présenter à la direction				

DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE.

Fin du document