



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

**Ce document a été mis en ligne par le Réseau Canopé
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, II et IV 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 : 2017	N° du sujet : 17AE20	Page : 1/9

BARÈME GÉNÉRAL

• Question 1	6 points
• Question 2	7 points
• Question 3	7 points
Total	20 points

Vous trouverez ci-joint :

- **annexe I :** demande de congés des salariés et jours fériés pour 2017
- **annexe II :** proposition d'un nouveau planning de congés
- **annexe III.1 :** CV des candidats retenus
- **annexe III.2 :** grille d'entretien des 3 candidats
- **annexe IV :** grille de choix des candidats retenus

Les annexes I, II et IV sont à rendre complétées avec votre copie.

► **QUESTION 1** (6 points)

a) 3 points

b) 3 points

■ **SITUATION**

Les banques sont très impliquées dans les échanges financiers avec les agents économiques. La réglementation oblige les établissements à avoir une connaissance actualisée de tous leurs clients, y compris de leurs revenus et patrimoine, et à suivre leurs opérations. Le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont des délits pénalement sanctionnés.

Sous le contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), les banques respectent attentivement les règles strictes de vigilance et contribuent par là même à la détection d'opérations qui pourraient constituer du blanchiment ou du financement du terrorisme.

Ces règles découlent d'une directive applicable dans tous les États membres de l'Espace économique européen. Une nouvelle directive visant à rendre le dispositif plus efficace a été adoptée le 20 mai 2015 et doit être transposée en droit français avant le 26 juin 2017. Ces règles européennes découlent elles-mêmes des recommandations du Groupe d'action financière (GAFI) qui sont appliquées par de très nombreux pays.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) **Définissez le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, puis citez les mesures du dispositif de blanchiment.**
- b) **Citez les missions de TRACFIN. Expliquez ce que les banques ont dû mettre en place pour répondre aux obligations de la lutte anti blanchiment.**

► **QUESTION 2** (7 points)

a) 2 points

b) 2 points

c) 1 point

d) 2 points

■ **SITUATION**

La BANQUE DU RHÔNE compte une quinzaine d'agences situées principalement dans des agglomérations de 15 000 à 35 000 habitants. L'agence à laquelle vous êtes affecté est dirigée par une jeune responsable récemment diplômée et son adjoint, qui n'exercent pas d'activité commerciale.

Il y a 6 commerciaux : 2 conseillers clientèle professionnels, 2 conseillers clientèle particuliers et 2 chargés d'accueil. L'agence est ouverte du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.

Le mois de mai étant une période caractérisée par un certain nombre de jours fériés, de ponts, de reliquats de congés (à prendre avant le 31 mai), la directrice d'agence ne pourra pas demander de renfort. C'est aussi au mois de mai que démarrent les premiers départs en congés d'été (voir annexe I). Cette fois encore, 2 salariés n'ont pas soldé tous leurs congés. Il s'agit d'un chargé d'accueil et de l'adjoint.

L'un des chargés de clientèle souhaite prendre son congé principal d'été à partir du mois de mai (20 jours consécutifs). Les nécessités de service imposent qu'au moins 1 responsable et 5 commerciaux soient présents en permanence. La banque fait le pont de l'Ascension : elle est fermée le vendredi 26 mai 2017.

La nouvelle responsable d'agence doit faire face à une autre difficulté. Un des conseillers quitte en septembre l'entreprise pour rejoindre la concurrence et doit être remplacé le plus rapidement possible. La DRH a recherché des candidats pouvant répondre à ce remplacement et soumis à la responsable un 1^{er} tri des candidatures reçues. 3 personnes sont sélectionnées (annexe III.1) et reçues en entretien (annexe III.2).

■ TRAVAIL À EFFECTUER

- a) *Indiquez, sur le calendrier fourni en annexe I, les demandes de congés souhaitées par les salariés ainsi que les jours fériés et le pont (l'annexe I est à compléter et à rendre avec votre copie).*

La contrainte de service est-elle respectée ? Justifiez votre réponse.

La responsable d'agence peut-elle refuser certaines demandes de congés ?

- b) *Proposez un nouveau planning des congés prenant en compte les contraintes de service (l'annexe II est à compléter et à rendre avec votre copie).*

Si la responsable d'agence doit négocier le report de congés du conseiller clientèle, quels arguments doit-elle avancer pour arriver à le faire coopérer ?

- c) *Vous participez au recrutement d'un nouveau conseiller clientèle particulier. Après avoir pris connaissance des annexes III.1 et III.2, suggérez au DRH le candidat qui vous paraît correspondre le mieux au poste à pourvoir, en argumentant votre choix. Remplissez à cet effet le tableau en annexe IV (l'annexe IV est à compléter et à rendre avec votre copie).*

- d) *Lors de vos entretiens, vous avez décelé la nécessité d'une formation sur les techniques de vente pour la nouvelle recrue. Rappelez les objectifs et les formes que la formation dans la banque peut revêtir.*

▶ **QUESTION 3** (7 points)

a) 2 points

b) 3 points

c) 2 points

■ SITUATION

L'internationalisation des marchés et la complexité des produits financiers à distribuer par les banques ont rendu nécessaire la mise en place d'un cadre juridique européen pour la commercialisation des services d'investissement. En effet les intermédiaires financiers dès lors qu'ils souhaitent proposer un produit à leurs clients ont besoin d'un certain nombre d'informations sur eux (objectifs, situations financière, patrimoniale, niveau de connaissances sur les produits...). À cet effet, ils leur adressent des questionnaires « MIF » (Marché des Instruments Financiers) que ces derniers doivent renseigner.

■ TRAVAIL À EFFECTUER

- a) *Rappelez les objectifs de la directive MIF.*

- b) *Présentez les principales obligations en matière d'information et de conseil préconisées par la Directive MIF.*

- c) *Expliquez ce que doit faire la banque pour ne pas manquer à son devoir de conseil lors d'un entretien clientèle.*

Demande de congés des salariés et jours fériés pour 2017

Adjoint : du 2 mai au 9 mai	Conseiller clientèle : à partir du 9 mai
Chargé d'accueil : du 15 mai au vendredi 19 mai	Jours fériés : 1 ^{er} mai, 8 mai, 25 mai

Calendrier mai – début juin 2017

Lundi 1/05	Mardi 2/05	Mercredi 3/05	Jeudi 4/05	Vendredi 5/05	Lundi 8/05	Mardi 9/05	Mercredi 10/05	Jeudi 11/05	Vendredi 12/05	Lundi 15/05	Mardi 16/05
Mercredi 17/05	Jeudi 18/05	Vendredi 19/05	Lundi 22/05	Mardi 23/05	Mercredi 24/05	Jeudi 25/05	Vendredi 26/05	Lundi 29/05	Mardi 30/05	Mercredi 31/05	Jeudi 01/06
Vendredi 2/06											

Ad = Congés payés de l'adjoint

Cc = Congés payés du conseiller clientèle

Ca = Congés payés du chargé d'accueil

DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE.

Proposition d'un nouveau planning de congés

Lundi 1/05	Mardi 2/05	Mercredi 3/05	Jeudi 4/05	Vend. 5/05	Lundi 8/05	Mardi 9/05	Merc. 10/05	Jeudi 11/05	Vend. 12/05	Lundi 15/05	Mardi 16/05
Mercredi 17/05	Jeudi 18/05	Vend. 19/05	Lundi 22/05	Mardi 23/05	Merc. 24/05	Jeudi 25/05	Vend. 26/05	Lundi 29/05	Mardi 30/05	Merc. 31/05	Jeudi 1/06
Vendredi 2/06	Lundi 5/06	Mardi 6/06	Merc. 7/06	Jeudi 8/06	Vend. 9/06	Lundi 12/06	Mardi 13/06	Merc. 14/06	Jeudi 15/06	Vend. 16/06	Lundi 19/06
Mardi 20/06											

Ad = Congés payés de l'adjoint

Cc = Congés payés du conseiller clientèle

Ca = Congés payés du chargé d'accueil

DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE.

CV des candidats retenus

Émilie Pedro

4 rue Pereire – 69 Lyon
Née le 11/03/1991
Tél. : 06 78 66 56 59

Expérience professionnelle :

2014-2016 : Conseiller clientèle chez LCL

Formation : BTS Banque

Loisirs : Voyages – Sport

Divers : Célibataire

Julien Perrin

2 bd Stalingrad – 38 Grenoble
Né le 3/01/1992
Tél. : 06 85 62 36 25

Expérience professionnelle :

2014-2016 : Chargé d'accueil chez AXA
BANQUE

Formation : BTS NRC

Loisirs : Lecture – Photo

Divers : Célibataire

Laurence Polastri

1 rue de Joinville – 93 Livry-Gargan
Née le 24/05/1994
Tél. : 06 28 42 39 16

Expérience professionnelle :

2015 : Intérim chez H & M

Formation : BTS MUC

Loisirs : Cinéma – Randonnées

Divers : Célibataire
Souhaite travailler en province

Grille d'entretien des 3 candidats

Nom du candidat : Émilie Pedro			Nom du candidat : Julien Perrin			Nom du candidat : Laurence Polastri		
☺ ☹			☺ ☹			☺ ☹		
Tenue	x		Tenue	x		Tenue	x	
Sourire	x		Sourire	x		Sourire	x	
Élocution	x		Élocution	x		Élocution	x	
Richesse du vocabulaire		x	Richesse du vocabulaire	x		Richesse du vocabulaire	x	
Clarté du discours	x		Clarté du discours	x		Clarté du discours	x	
Sens du contact relationnel	x		Sens du contact relationnel	x		Sens du contact relationnel	x	
Souplesse d'adaptation		x	Souplesse d'adaptation	x		Souplesse d'adaptation	x	
Écoute, conseil, sens pédagogique	x		Écoute, conseil, sens pédagogique	x		Écoute, conseil, sens pédagogique	x	
Contrôle émotionnel, patience	x		Contrôle émotionnel, patience		x	Contrôle émotionnel, patience		x
Dynamisme, énergie, endurance	x		Dynamisme, énergie, endurance	x		Dynamisme, énergie, endurance	x	
Capacité à s'engager dans l'acte de vente	x		Capacité à s'engager dans l'acte de vente	x		Capacité à s'engager dans l'acte de vente		x
Conscience professionnelle et sens de la qualité	x		Conscience professionnelle et sens de la qualité	x		Conscience professionnelle et sens de la qualité	x	
Sens de l'organisation	x		Sens de l'organisation		x	Sens de l'organisation		x
Sens du respect et du suivi des procédures	x		Sens du respect et du suivi des procédures	x		Sens du respect et du suivi des procédures	x	
Goût de la performance	x		Goût de la performance	x		Goût de la performance	x	
Capacité à gérer les priorités		x	Capacité à gérer les priorités		x	Capacité à gérer les priorités		x
Prise de recul	x		Prise de recul		x	Prise de recul		x
Capacité à se remettre en question	x		Capacité à se remettre en question	x		Capacité à se remettre en question	x	
Autonomie	x		Autonomie	x		Autonomie	x	
Capacité à évoluer	x		Capacité à évoluer	x		Capacité à évoluer	x	
Motivation poste/entreprise	x		Motivation poste/entreprise	x		Motivation poste/entreprise		x
Esprit d'équipe	x		Esprit d'équipe	x		Esprit d'équipe	x	
Ambition	x		Ambition	x		Ambition	x	
Disponibilité	x		Disponibilité	x		Disponibilité	x	

Grille de choix des candidats retenus

	Nom/prénom :	Nom/prénom :	Nom/prénom :
Points positifs			
Points négatifs			
Conclusion			

DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE.

Fin du document