



**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.

**E20
TOG**

SUJET

ÉPREUVE ÉCRITE

TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES

- Documents autorisés : Néant.
- Matériel autorisé : Néant.

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 : 2018	18SA-BP BAN U20	Page : 1/8

BARÈME GÉNÉRAL

• Question 1	4,5 points
• Question 2	8 points
• Question 3	4 points
• Question 4	3,5 points
Total :	20 points

Vous trouverez ci-joint :

- **annexe I** liste des tâches et leur durée
- **annexe II** calendrier d'exécution
- **annexe III** graphique PERT
- **annexe IV** planning de GANTT

Les annexes II, III et IV sont à compléter et à rendre avec votre copie.

► **QUESTION 1** (4,5 points)

a) 2 points

b) 2,5 points

■ **SITUATION**

Toute prise de décision commerciale repose sur l'analyse et l'interprétation d'informations sur les clients, les concurrents, l'environnement de l'entreprise. Avec le développement de la relation client, les banques tentent de segmenter de plus en plus finement leur portefeuille pour apporter une réponse individualisée à leurs clients.

■ **TRAVAIL A EFFECTUER**

- a) *Définissez ce que l'on entend par segmentation des clients au niveau de la banque et expliquez son utilité.*
- b) *Citez les segmentations mises en œuvre et leurs critères.*

► **QUESTION 2** (8 points)

a) 1 point

b) 2 points

c) 2 points

d) 3 points

■ **SITUATION**

Ordonnancer les tâches consiste à les planifier dans le temps, en tenant compte des contraintes de délais et des contraintes relatives à la disponibilité des ressources nécessaires, afin d'optimiser la durée totale d'un projet. Afin de bien organiser la mise en place d'une opération de prospection, le manager d'une agence bancaire élabore un document qui précise l'ensemble des tâches liées à cette mission.

Votre directeur d'agence lance une campagne de prospection pour commercialiser un nouveau produit d'assurance destiné aux clients actifs de l'agence. Il vous confie la liste des tâches, ainsi que l'estimation de la durée en jour de travail de chaque tâche, qu'il a préalablement établies (cf. annexe I).

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) *Complétez le calendrier d'exécution en annexe II en finalisant l'ordre des tâches et l'antériorité de celles-ci. L'annexe II est à rendre avec votre copie.*
- b) *Positionnez sur le graphique PERT, en annexe III, les tâches et leur durée. L'annexe III est à rendre avec votre copie.*
- c) *Complétez le planning de GANTT en annexe IV à l'aide du graphique PERT. L'annexe IV est à rendre avec votre copie.*
- d) *Expliquez l'utilité du planning de GANTT et indiquez la durée totale estimée de cette campagne de prospection.*

► **QUESTION 3** (4 points)

a) 3 points

b) 1 point

■ **SITUATION**

L'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) veille au respect par les entités soumises à ses contrôles, des obligations en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT). Elle exerce un contrôle permanent (notamment au travers de l'analyse des réponses apportées à des questionnaires) et diligente des contrôles sur place. Elle s'assure ainsi de la conformité des dispositifs mis en place par les organismes, afin de lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, et de la mise en œuvre effective des obligations de vigilance.

■ **TRAVAIL A EFFECTUER**

- a) *Citez les mesures de l'ordonnance transposant la 3^e directive.*
- b) *Précisez la nouveauté majeure apportée par la 4^e directive.*

► **QUESTION 4** (3,5 points)

a) 2 points

b) 1,5 point

■ **SITUATION**

La banque est une entreprise qui gère les dépôts et collecte l'épargne des clients, accorde des prêts et offre des services financiers. De ce fait, elle doit offrir à la clientèle les garanties d'une sécurité suffisante à l'exercice de son activité. Elle doit donc disposer d'un contrôle interne performant.

■ **TRAVAIL A EFFECTUER**

- a) *Définissez les objectifs et les principes d'un système de contrôle interne dans la banque.*
- b) *Indiquez les différents niveaux de contrôle nécessaires et précisez qui les réalise.*

Liste des tâches et leur durée

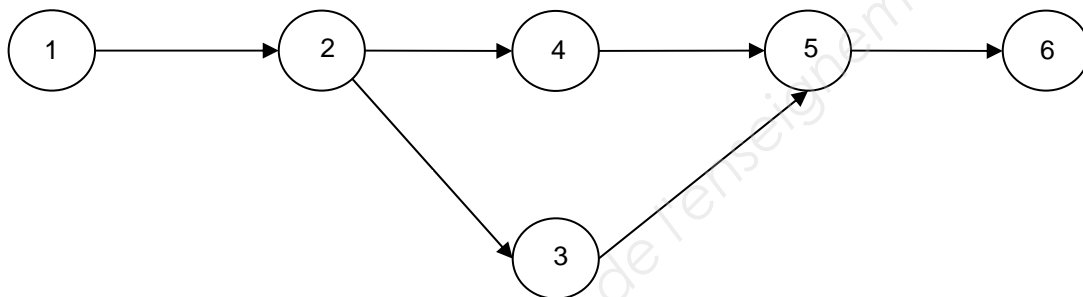
Tâches		Durée en jours
A	Recherche de la cible à prospector	2
B	Rendez-vous avec les clients	2
C	Envoi du mailing	1
D	Relance téléphonique	2
E	Conception du mailing	3
F	Préparation de l'argumentaire téléphonique	1

Calendrier d'exécution

N° ordre	Tâche précédente	Tâches	Tâche suivante
1		A	E, F
2			
3			
4			
5			
6			

DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE.

Graphique PERT



DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE.

Planning de GANTT

Temps	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Tâches									
A									
E									
F									
C									
D									
B									

DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE.