

# MENTION COMPLÉMENTAIRE

## SERVICES FINANCIERS

Session 2005

**E3 – ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET  
JURIDIQUE DES SERVICES**

**SUJET**

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

*Calculatrice autorisée, conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.*

**A partir des annexes A, B, C, D, E, F, G, H et I et à l'aide de vos connaissances personnelles, vous devez traiter les trois dossiers suivants :**

## DOSSIER 1 : ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE (20 points)

### 1<sup>re</sup> partie :

Dans le réseau bancaire où vous travaillez en qualité d'agent de clientèle, le prochain temps fort commercial porte sur le thème des retraites. Dans un souci de préparer l'équipe commerciale aux enjeux de ce thème, votre supérieur hiérarchique vous demande d'étudier l'évolution de la population française.

Après avoir consulté les annexes A, B, C et à l'aide de vos connaissances, vous répondrez aux questions ci-après :

- 1.1 Analysez le poids démographique de la population de 60 ans et plus entre 2003 et 2050. Donnez les causes de l'évolution constatée.
- 1.2 Présentez dans un commentaire structuré d'une dizaine de lignes, les effets de l'évolution démographique sur l'équilibre du système de retraite français après 2050 et les mesures envisageables pour y remédier.
- 1.3 Comparez, en matière de retraite, le principe du régime par répartition et du régime par capitalisation.
- 1.4 Indiquez si tous les actifs sont affiliés à un régime unique de retraite ; justifiez votre réponse.

### 2<sup>e</sup> partie :

Votre direction sensibilise actuellement l'équipe sur la nécessité d'optimiser l'organisation de l'agence. Pour mettre en place des actions correctives, elle a pris contact avec un cabinet d'audit qui propose une démarche d'optimisation de l'organisation stratégique des agences bancaires. Vous disposez d'un extrait de ce document (annexe D).

Prenez connaissance des solutions préconisées et répondez aux questions suivantes :

- 1.5 Définissez le terme « qualité totale ».
- 1.6 Indiquez les raisons qui incitent les agences bancaires à s'engager dans une démarche de qualité totale.
- 1.7 Dans son rapport, le cabinet d'audit a défini des objectifs principaux qui s'imposent aux agences bancaires et préconisé des solutions. Rapprochez dans un tableau les solutions préconisées avec ces objectifs principaux.
- 1.8 Définissez les termes « productivité et compétitivité ».
- 1.9 Expliquez comment le système informatique mis en place dans les agences de grande taille favorise la productivité des salariés. Précisez les conséquences sur la compétitivité de l'agence.

## DOSSIER 2 : ENVIRONNEMENT JURIDIQUE (12 points)

### 1<sup>re</sup> partie :

Dans l'établissement de crédit où vous travaillez, vous êtes plus particulièrement chargé(e) du suivi des dossiers de prêts à la consommation. Vous recevez un courrier (annexe E) de votre cliente, Mme Dubosc. Elle vous informe de son licenciement et des difficultés financières qu'elle rencontre. Vous reprenez le contrat de prêt (annexe F).

À partir de vos connaissances et des annexes G et H, vous répondez aux questions ci-dessous :

2.1 Rappelez les obligations des parties dans ce type de contrat.

2.2 Citez les vérifications légales à effectuer par la banque avant de transmettre l'offre de prêt à un client.

2.3 Proposez la garantie que le conseiller financier aurait pu prendre en prévision d'éventuelles difficultés de remboursement. Justifiez votre réponse.

### 2<sup>e</sup> partie :

Après étude du dossier et décision de votre hiérarchie, vous informez votre cliente de l'impossibilité de votre établissement de proposer une solution de nature à répondre à sa demande. Toutefois, dans le cadre de votre devoir d'information, vous apportez quelques précisions à Mme Dubosc.

2.4 Citez la procédure prévue par la loi Neiertz dont pourrait bénéficier votre cliente.

2.5 Indiquez les conditions d'accès à cette procédure et les éléments à faire figurer dans le dossier.

2.6 Nommez les différentes mesures possibles pour rétablir la situation financière de la cliente élaborées dans le plan conventionnel de redressement.

## DOSSIER 3 : FISCALITÉ (8 points)

En période de déclaration de revenus, votre établissement a mis en place un service d'information. M. Robert et Mme Julie, clients de l'agence viennent vous consulter, chacun leur tour. Renseignez-les à l'aide de l'annexe I. Vous avez recueilli lors de l'entretien les renseignements suivants :

### Dossier de Mme Julie :

Mme Julie souhaiterait savoir si elle peut bénéficier de la décote. Le résultat de la simulation que vous avez réalisée vous indique que le montant de l'impôt brut sur le revenu avant décote serait de 754 €.

3.1 Calculez le montant réel de l'impôt à verser à l'administration fiscale par Mme Julie.

### Dossier de M. Robert :

Il est célibataire, son revenu imposable est de 30 600 €.

Il travaille 225 jours par an dans une entreprise ne disposant pas de restauration collective et il dépense 12 € par repas par jour.

Son entreprise est située à 35 km de son domicile et il utilise un véhicule d'une puissance fiscale de 7 CV.

M. Robert a conservé tous les justificatifs de ses dépenses.

Le client veut savoir, en vue de sa déclaration de revenus, s'il est préférable, dans son cas, de choisir l'option « frais réels à déduire » ou « abattement forfaitaire ».

3.2 Calculez le montant des frais professionnels à déduire pour chacune des options. Présentez le détail de vos calculs, sous forme de tableau.

3.3 Indiquez l'option la plus avantageuse. Justifiez votre proposition.

Population

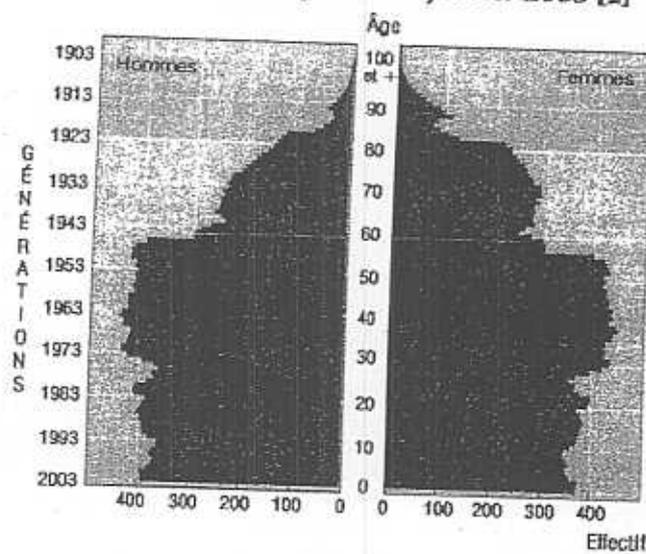
## Présentation

La population française continue de vieillir. L'allongement de la durée de vie et la baisse de la fécondité par rapport aux années « baby-boom » 50 et 60 expliquent ce vieillissement, amorcé il y a une trentaine d'années. Au 1<sup>er</sup> janvier 2004, la France métropolitaine compte 12,4 millions de personnes âgées de 60 ans et plus, soit 20,7 % de la population contre 18 % en 1970. Les moins de 20 ans, soit 15 millions de jeunes, représentent le quart de la population, contre le tiers en 1970.

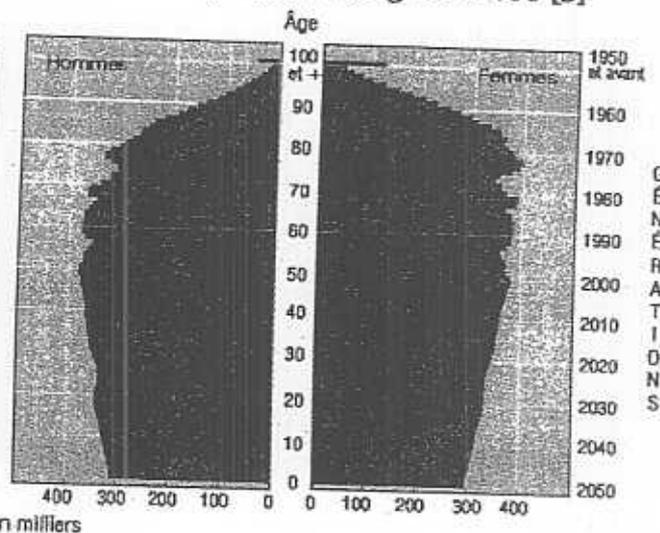
En 2050, selon les *projections de population*, si les tendances démographiques récentes se maintiennent, la France métropolitaine comptera 64 millions d'habitants, soit 4,1 millions de plus qu'en 2004.

Extrait des *Tableaux de l'Économie Française 2004/2005*

## ANNEXE B

Pyramide des âges au 1<sup>er</sup> janvier 2003 [2]

Pyramide des âges en 2050 [3]



[2] « Bilan démographique 2002 », Bulletin Mensuel Insee n° 1, janvier 2003.

[3] Division enquêtes et études démographiques, Insee.

### Facteurs démographiques

... Les évolutions démographiques sont également dépendantes de trois facteurs qui constituent autant d'éléments d'incertitude.

#### Taux de fécondité :

Depuis un quart de siècle, l'indice de fécondité s'établit à 1,8 enfants par femme. Or, l'INSEE constate que les dernières générations ont eu au moins deux enfants en moyenne. La France affiche ainsi le taux de fécondité le plus élevé des quinze pays de l'Union européenne. Le taux de 2,1 enfants par femme devrait être atteint vers 2015. Ce redressement du taux de fécondité n'aura cependant une incidence sur les résultats des projections qu'à compter de 2020, quand cette nouvelle génération viendra grossir les effectifs de la population active.

#### Taux de mortalité :

Si les experts s'accordent à penser que le gain d'espérance de vie, loin de se stabiliser, va se poursuivre à un rythme soutenu, certains éléments font défaut pour éclairer l'avenir : incidence du rapprochement des comportements féminins et masculins en matière de consommation d'alcool et de tabac, montée de la précarité, ou, en sens inverse, progrès de la médecine et de la prise en charge des personnes âgées, recul de la dépendance.

#### Solde migratoire :

Le solde migratoire s'est établi en moyenne, depuis 1945, à un niveau inférieur à 80 000 personnes par an. Au total, en 1995, le solde cumulé se chiffre à 3,5 millions de personnes auxquelles viennent s'ajouter 1,5 millions de rapatriés. Pour l'avenir, les différentes hypothèses examinées par le COR (Conseil d'orientation des retraites) montrent que l'impact de ce facteur reste limité...

*Source* : Commission d'Orientation des Retraites. Extrait du Rapport 2001

## EXTRAIT DU RAPPORT DU CABINET D'AUDIT (janvier 2005)

### OPTIMISATION DE L'ORGANISATION STRATÉGIQUE DES AGENCES BANCAIRES.

#### *Objectifs principaux :*

- . Fidéliser vos clients par une qualité d'accueil sans égale
- . Gérer dynamiquement vos collaborateurs
- . Accroître vos performances
- . Ouvrir votre offre de services / produits
- . Développer une meilleure productivité de vos agences

#### *Solutions préconisées :*

- . Segmenter la clientèle pour un traitement différencié
- . Offrir un choix ouvert de produits et services
- . Identifier le client et son historique avant l'entretien
- . Être informé de la présence d'un client que l'on souhaite recevoir
- . Utiliser chaque collaborateur au maximum de ses compétences
- . Réaliser un accueil personnalisé ou orientation sur moniteurs vidéo
- . Gérer la communication durant l'attente
- . Repérer et mesurer les performances au moyen des technologies de pointe
- . Obtenir un retour rapide sur investissements
- . Contribuer à la sécurité et au confort de travail
- . Optimiser les surfaces, les ressources et le pilotage
- . Gérer efficacement les rendez-vous

#### *Proposition de système informatique :*

En fonction de la taille de l'agence les systèmes utilisés sont :

1. Un système informatique spécifique aux agences rurales pour la gestion d'accueil des clients aux guichets retraits/versements dans des agences de petite taille
2. Un système informatique plus élaboré pour les agences de grande taille avec borne interactive et orientation sur affichage vidéo pour une gestion d'accueil client globale entre les guichets retraits/versements et les bureaux des conseillers financiers et chargés de clientèle.

Les capacités du système permettent en effet de gérer une offre de service/produit par segmentation de clientèle et l'affectation automatique des agents/conseillers aux traitements de différentes opérations par ordre de priorité et en fonction de leurs compétences et de votre stratégie.

Une des applications de ce système utilisé en environnement bancaire consiste à gérer l'orientation des clients par l'intermédiaire d'un pré-accueil (hôtesse) et/ou d'une borne interactive pour une affectation vers le conseiller financier et/ou le service adapté à son segment et besoin exprimé.

L'enregistrement de l'identité du client en saisie manuelle ou grâce à l'utilisation de sa carte bancaire permettra de contrôler l'identité des clients en attente pour un accueil segmenté, personnalisé et performant. Le conseiller pourra aller chercher le client en zone d'attente ou l'appeler depuis son poste de travail (sur panneaux d'affichage ou moniteur vidéo).

*Véronique Dubosc*

*61 rue Nationale*

*13100 Aix en Provence*

*Mutuelle Aixoise de Crédit*

*13 cours Mirabeau*

*13100 AIX EN PROVENCE*

*Aix en Provence le 13 mai 2005*

*Monsieur,*

*Le 25 septembre 2004, j'ai souscrit auprès de votre mutuelle un crédit d'un montant de 8 000 euros, remboursable en 48 mensualités.*

*Jusqu'à aujourd'hui, j'ai toujours remboursé mes mensualités mais je suis confrontée à de graves difficultés financières. En effet, j'ai été licenciée en janvier 2005 et je n'ai pas pu retrouver un emploi. Je reçois actuellement 1 010.25 euros au titre d'indemnité chômage.*

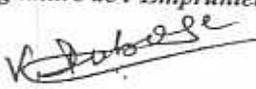
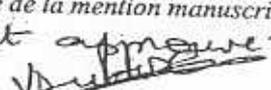
*En conséquence, je suis dans l'incapacité de rembourser mes échéances mensuelles durant toute la période de chômage.*

*Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de mes sentiments distingués.*

*V. DUBOSC*

<b>EMPRUNTEUR</b>		<b>SITUATION PERSONNELLE ET FAMILIALE</b>	
Nom de Sociétaire 6018565		Marié(e) sous la régime de la communauté	
Nom et prénom Adresse Téléphone domicile	DUBOSC Valérie 61, Rue Nationale - 13100 Aix en Provence 0501080915	Nombre de personnes au foyer : 4 Année de naissance des enfants : 1993 Habitat : propriétaire	1996
Nom de jeune fille Date de naissance Lieu de naissance	CHEVALIER 02/02/1967 14 CAEN	<b>SITUATION PROFESSIONNELLE</b>	
		C.D.I. <input checked="" type="checkbox"/>	C.D.D. <input type="checkbox"/>
		Autres <input type="checkbox"/> (à préciser)	

<b>SITUATION FINANCIÈRE</b>			
Emprunteur Conjoint	Revenus mensuels 1 550.00 euros 2 000.00 euros	Charges mensuelles (loyers + crédits en cours) : 969.00 euros	Taux d'endettement : 32,45 %

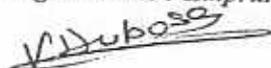
<b>ASSURANCE</b> Je demande mon adhésion au contrat annuel d'assurance collective MDF n°6321 A.  Signature de l'Emprunteur : 		<b>SIGNATURE POUR LA DEMANDE DE PRÊT</b> Je déclare sur l'honneur que les renseignements fournis sont exactes et complets. Je m'engage à ouvrir un compte TSA auprès d'une Mutuelle Aixoise de Crédit, et à y faire domicilier mes revenus actuels ou futurs, pendant la durée du prêt. Le : 25/09/2004  Signature de l'Emprunteur : (précédée de la mention manuscrite lu et approuvé) Lu et approuvé : 
---	--	--

**OFFRE DE PRÊT CONSOMMATION 1<sup>ER</sup>**

Faite par la Mutuelle Aixoise de Crédit à l'Emprunteur

Valable Jusqu'au  
25/10/2004

Numéro de l'offre  
39020338

Montant du prêt Montant des Parts Sociales	<b>CARACTERISTIQUES FINANCIÈRES</b>		Première échéance Dates théoriques : 04/11/2004	Dernière échéance 04/10/2008
	8 000 euros 72.00 euros	Durée en mois : 48 (dont franchise de 2 mois) Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>		
	Echéance mensuelle (hors assurance) Assurance mensuelle : Echéance mensuelle (assurance incluse)	181.53 euros 1.47 euros 183.00 euros	<b>ACCEPTATION DE L'OFFRE PRÉALABLE</b> Je soussigné(e) : Valérie Dubosc	
Crédit Assurance Taux Effectif Global (TEG) Taux Période/mois	Taux 4.25 % 0.22 % 4.76 % 0.388 %	Coût 713.44 euros 70.56 euros 784.00 euros Adhérent	* déclare accepter la présente offre préalable après avoir pris connaissance de toutes les conditions particulières figurant ci- dessus, des conditions générales mentionnées en annexe ainsi qu' des dispositions du contrat spécial MDF d'assurance décès, invalidité, incapacité de travail. * Reconnais être en possession d'un exemplaire de cette offre, doté d'un formulaire détachable de rétractation et d'une notice d'assurance décès, invalidité, incapacité de travail. A... Aix en Provence, le 10 octobre 2004	
		MDF : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Signature de l'Emprunteur : 	

Le montant des Parts Sociales et des mensualités sera prélevé automatiquement sur le  
compte joint 80105 00249 00674100752  
Code banque Code guichet Numéro de compte Clé

Les informations recueillies dans le présent formulaire ne seront utilisées qu'à des fins de gestion et ne feront l'objet de communication extérieure que pour satisfaire aux obligations légales, réglementaires ou conventionnelles. Elles pourront donner lieu à exercice du droit d'accès dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

**BORDEREAU DE RÉTRACTATION (à compléter obligatoirement de manière manuscrite)**

Pour être valablement utilisé, le présent formulaire doit être renvoyé  
à la Mutuelle Aixoise de Crédit 12 Cours Mirabeau 13100 AIX EN PROVENCE, en recommandé avec accusé de réception,  
au plus tard, 7 jours après la date d'acceptation de l'offre préalable de prêt (cf article 3 des conditions générales de l'offre de prêt).

Je soussigné(e)  
déclare renoncer à l'offre de crédit de la Mutuelle Aixoise de Crédit n°  
de \_\_\_\_\_ euros, que j'avais acceptée le \_\_\_\_\_

A \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_  
Signature :

### **Se porter caution : attention danger**

A l'occasion d'un achat à crédit, d'un prêt ou d'un bail, un proche vous demande de vous porter caution.

Lorsque vous vous portez caution, vous vous engagez à payer à la place d'une personne, appelée débiteur, si cette dernière ne respecte pas ses obligations.

#### **Avant de vous porter caution, que devez-vous connaître ?**

##### **La solvabilité du débiteur**

Vous devez vous assurer de ses possibilités de remboursement pour toute la durée de la dette.

##### **La nature de la caution**

Il existe deux sortes de caution :

- la caution simple : le créancier devra d'abord s'adresser au débiteur avant de se diriger vers vous,
- la caution solidaire : c'est la plus fréquente. Elle permet au créancier de se retourner contre vous en premier, dès que le débiteur ne paie pas.

*Extrait du site Internet du Centre d'Information des droits de la femme*

## SURENDETTEMENT

Comment faire face au surendettement ?

Vous avez de plus en plus de difficultés à rembourser vos dettes, vos emprunts, payer votre loyer, vos factures... Alors, que vous soyez célibataire, chargé de famille, marié avec ou sans enfant, ce guide vous aidera à évaluer l'importance de votre problème financier et à trouver une solution adaptée pour redresser la situation et ceci sans attendre d'être en retard dans le paiement de vos dettes diverses.

Selon votre situation, les solutions ne sont pas les mêmes, mais avant de recourir à une commission de surendettement, des dispositifs personnels peuvent être mis en place. Dans tous les cas, il faut éviter d'accumuler des retards de paiement coûteux qui aggraveraient votre dette.

Le plus souvent cette situation se résout directement avec les créanciers, en obtenant des délais.

Vous pouvez aussi rechercher une aide financière auprès de vos proches et amis, ou auprès des personnes qui se sont engagées avec vous : caution ou co-emprunteur.

Ces mesures vous permettront souvent de faire face à vos problèmes ; évitez de souscrire un nouvel emprunt si vous n'êtes pas sûr de pouvoir le rembourser régulièrement.

Si malgré vos efforts, vous n'arrivez pas à faire face, il vous reste alors à réduire le poids des dettes chaque mois en contactant vos créanciers qui peuvent envisager d'allonger la durée de vos remboursements pour rééchelonner votre dette, mais **surtout n'aggravez pas votre endettement par un nouveau crédit.**

### La commission de surendettement

*Aucune solution personnelle ne peut résoudre votre surendettement ?*

Vous considérez que vous êtes réellement surendetté par des dettes personnelles et non professionnelles ? Vous pouvez alors vous adresser à la commission de surendettement du lieu de votre domicile. **Cette démarche est entièrement gratuite. Un plan conventionnel de redressement est nécessaire.**

**La commission de surendettement ne verse aucune aide, prêt ou subvention.**

Elle a pour rôle de proposer un "plan conventionnel de redressement". Il s'agit d'un plan amiable, c'est à dire d'un accord entre les créanciers et vous-même, qui suppose donc un effort de chaque partie.

La commission va examiner vos revenus, vos charges, votre patrimoine, pour calculer de quelles sommes vous disposez pour rembourser vos dettes.

Les charges de la vie courante seront chiffrées et seules les dépenses réellement indispensables seront préservées.

Elle pourra vous demander de vendre certains biens ou de renoncer à certains services. La commission proposera alors aux créanciers d'aménager vos dettes pour que leur remboursement ne dépasse pas vos capacités de paiement.

**H1 - OPTIMISEZ VOS FRAIS RÉELS**

**PROFITEZ DES 10%**

Votre travail vous procure un salaire (imposable), mais il vous oblige également à faire de multiples dépenses, notamment pour financer vos frais de transport, de repas, de documentation, mais aussi d'habillement, de matériel...

Autrement dit, tout salarié supporte des frais dont il serait injuste de ne pas tenir compte. Il est donc légitime que le salaire imposable soit diminué de ces frais.

Il restait à les évaluer. La loi fiscale a donc décidé une fois pour toutes que ces frais (dits « professionnels ») représentent 10 % du salaire. Cette déduction forfaitaire pour frais professionnels va donc diminuer votre rémunération imposable de 10%.

[...]

**PASSEZ AU RÉEL**

Pour commencer, tordons le cou à cette idée fautive qui veut que le « réel » ne soit intéressant que pour les gros salaires. C'est inexact. Il suffit souvent que vous utilisiez votre voiture pour vous rendre à votre travail et pour en revenir pour que ces frais dépassent à eux seuls la barre des 10% [...]

Source : 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS - NUMERO SPECIAL N°120 PAGES 42 A 45.

**H2 - Déduisez la décote**

Si le montant de votre impôt brut (le chiffre qui résulte de l'application de la formule de calcul) est inférieur à 800 €, le fisc vous consent une petite ristourne sous le nom « décote ».

Elle est égale à la différence entre 400 € et la moitié du montant de votre impôt brut.

Exemple : votre impôt brut est de 700 €. Sa moitié est donc égale à 350 €.

Décote : 400€ - 350€ = 50€.

L'impôt après décote sera donc égal à : 700 € - 50 € = 650 €

Source : 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS NUMÉRO SPECIAL N°120 Page 97

MC SF B

Sans surprise, on y relève les frais de transport, de repas, de formation, de documentation, de matériel... [...]

Si vous habitez à moins de 40 kilomètres de votre lieu de travail, la loi (art. 83-3° alinéa 7 du code général des impôts) vous permet clairement de déduire vos frais. Si votre domicile et votre lieu de travail sont séparés de plus de 40 kilomètres, vous êtes autorisé(e) à faire un prorata et à déduire les frais correspondant aux 40 premiers kilomètres (80 kilomètres chaque jour pour l'aller-retour). [...]

Un système quelque peu complexe a été mis en place, avec l'obligation de tenir compte du repas que vous auriez pris à votre foyer si vous n'aviez pas travaillé. Le fisc vous permet de ne déduire que la dépense supplémentaire, c'est-à-dire la somme qui excède le prix du repas que vous auriez avalé même si vous n'aviez pas travaillé.

Cependant, le fisc ne vous accorde cette déduction partielle de vos frais de restaurant que si votre entreprise ne possède ni restaurant d'entreprise ni cantine.

Le repas pris au foyer est évalué à 4,05 €. Enfin, il faut déduire la valeur du titre-restaurant, si vous en bénéficiez. [...]

**Quel barème kilométrique pour ma voiture ?**

Puissance fiscale	Jusqu'à 5 000 Km*	De 5 001 à 20 000 km*	Au delà de 20 000 km*
3 CV	d x 0,352	(d x 0,212) + 700	d x 0,247
4 CV	d x 0,425	(d x 0,239) + 935	d x 0,286
5 CV	d x 0,468	(d x 0,261) + 1 038	d x 0,313
6 CV	d x 0,489	(d x 0,275) + 1 075	d x 0,329
7 CV	d x 0,511	(d x 0,291) + 1 100	d x 0,346
8 CV	d x 0,540	(d x 0,308) + 1 160	d x 0,366
9 CV	d x 0,554	(d x 0,320) + 1 175	d x 0,379
10 CV	d x 0,583	(d x 0,343) + 1 200	d x 0,403
11 CV	d x 0,594	(d x 0,356) + 1 195	d x 0,416
12 CV	d x 0,624	(d x 0,373) + 1 258	d x 0,436
13 CV et plus	d x 0,635	(d x 0,387) + 1 240	d x 0,449

\* d représente la distance parcourue

Exemple : vous parcourez 70 kilomètres aller et retour par jour, et vous travaillez 210 jours par an, ce qui représente 14 700 km annuels. Pour une voiture de 5 CV, vous pouvez déduire : (14 700 km x 0,261) + 1 038 = 4 874,70 €