

DANS CE CADRE	Académie :	Session :
	Examen :	Série :
	Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
	Épreuve/sous-épreuve :	
	NOM :	
	<small>(en majuscule, suivi s'il y a du nom d'épouse)</small>	
Prénoms :	N° du candidat	<input type="text"/>
Né(e) le :	<small>(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)</small>	
NE RIEN ÉCRIRE	Appréciation du correcteur	
	<input type="text"/>	

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

MENTION COMPLÉMENTAIRE SERVICES FINANCIERS

- Session 2013 -

ÉPREUVE E3 - ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE DES SERVICES

SUJET

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Ce sujet comporte 20 pages, numérotées de 1/20 à 20/20, assurez-vous qu'il soit complet dès qu'il vous est remis.

Le sujet est à rendre dans son intégralité.

L'usage de la calculatrice est autorisé
conformément à la circulaire n°99-186 du 16 novembre 1999

Aucun document autorisé

Mention Complémentaire SERVICES FINANCIERS	Code :	Session 2013	SUJET
Épreuve : E3 Environnement Economique et Juridique des Services	Durée : 3H	Coefficient : 2	Page 1/20

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Vous disposez des documents suivants :

- Document 1 : Communiqués de presse LGB
- Document 2 : Qualité des services bancaires
- Document 3 : Consommation des ménages et crise
- Document 4 : Extrait Loi Lagarde
- Document 5 : Les enfants à charge
- Document 6 : Revenus famille Lasfar
- Document 7 : Extrait du barème kilométrique 2012
- Document 8 : Revenus imposables ou non

DOSSIER 1 – ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE

20 Points

1^{ère} PARTIE : Économie d'entreprise

Vous êtes chargé(e) de clientèle dans une agence d'un grand réseau national, que nous appellerons LGB. Votre responsable vous remet divers documents (documents 1 et 2). Vous devez préparer une intervention pour le prochain séminaire auquel vous participerez sur « l'amélioration de la qualité ».

1.1. Définir la notion de qualité.

.....

.....

.....

.....

1.2. Dans sa démarche de recherche de la qualité, indiquer l'objectif poursuivi par la LGB.

.....

.....

1.3. Expliquer ce qu'est une certification ISO.

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

1.4. En vous appuyant sur l'exemple de LBG, indiquer les objectifs de la certification.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

1.5. Définir la productivité.

.....
.....
.....

1.6. Expliquer le lien entre productivité et qualité ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

1.7. Expliquer si l'obtention d'une certification suffit à assurer la réussite des banques. Justifier.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2^{ème} PARTIE : Économie générale

La LGB s'apprête à commercialiser un nouveau produit d'épargne et votre responsable souhaite que vous vous informiez sur les habitudes de consommation des clients et leur façon d'épargner.

À partir du document 3 et de vos connaissances, vous répondrez aux questions.

1.8. Définir la notion de pouvoir d'achat et citer les deux éléments qui peuvent le faire varier.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.9. Rappeler quels sont les différents agents économiques. Citer celui qui est concerné dans le document 3 et sa principale fonction.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

1.10. Expliquer la tendance actuelle de consommation des Français.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.11. Après avoir défini l'épargne, indiquer précisément les motifs qui poussent les ménages à épargner.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

1.12. Relever dans la conjoncture actuelle, les deux comportements possibles des ménages en matière d'épargne et commentez-les ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.13. Montrer les conséquences de l'augmentation du taux d'épargne des ménages sur l'économie française.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOSSIER 2 – ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET FISCAL

20 points

À l'aide des documents 4, 5, 6, 7 et 8 et de vos connaissances, vous devez répondre à la demande des clients.

Situation 1 : dossier de monsieur Martin

Un de vos clients, monsieur Martin, a acheté, voici deux semaines, un salon par correspondance, à la société Pascher. Il a envoyé un chèque de 1 600 € pour valider sa commande. Il vient d'apprendre que cette société est en redressement judiciaire. Son chèque n'a pas encore été débité.

2.1. Citer les motifs légaux d'opposition à un chèque.

.....

.....

.....

.....

.....

2.2. Préciser si monsieur Martin peut faire opposition sur le chèque. Justifiez votre réponse.

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Situation 2 : dossier de monsieur et madame Dupont

Dans le cadre d'un prêt immobilier, vous avez proposé à ces clients une assurance décès-invalidité. Cette assurance emprunteur est exigée par la banque. Le coût est de 0,54% du capital emprunté. Vos clients trouvent le taux beaucoup trop élevé.

2.3. Donner une raison pour laquelle l'assurance emprunteur est nécessaire.

.....
.....

2.4. Préciser ce qu'est une offre groupée.

.....
.....
.....

2.5. Préciser si vos clients ont la possibilité de choisir une assurance emprunteur différente de celle proposée par la banque. Citer la condition.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Situation 3 : dossier de monsieur et madame Ernest

Vous recevez ces clients. Ces clients doivent de temps en temps faire face à des dépenses imprévues. En effet, monsieur Ernest est commercial et ses notes de frais sont versées avec un décalage de 1 à 2 mois. Ils ont besoin de 900 €. Vous proposez un crédit renouvelable.

Vous connaissez les nombreuses obligations du banquier parmi lesquelles l'obligation de prudence, l'obligation de conseil, l'obligation de mise en garde du dispensateur de crédit.

2.6. Préciser en quoi consistent chacune de ces trois obligations.

L'obligation de prudence :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

L'obligation de conseil :

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

L'obligation de mise en garde du dispensateur de crédit :

.....
.....
.....

2.7. Énoncer la procédure à respecter pour accorder le prêt à monsieur et madame Ernest.
Indiquer à quel moment l'argent sera disponible.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2.8. Précisez quelles mentions obligatoires doit comporter une publicité en faveur d'un crédit à la consommation.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2.9. Citer au moins deux objectifs de la modification de la loi sur le crédit à la consommation.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Situation 4 : Dossier de monsieur et madame Lasfar

Monsieur et madame Lasfar vivent à Lille. Ils ont 4 enfants : Julien, 24 ans, chauffagiste intérimaire, les jumelles, Julie et Juliette, 22 ans, et Jérôme, 19 ans, ces trois derniers sont étudiants. Tous les rattachements possibles ont été demandés.

À l'aide des documents 5 à 8 et de vos connaissances, répondez aux différentes questions posées par ces personnes :

2.10. Déterminer le nombre de foyers fiscaux et de déclarations à déposer pour 2012 par les différentes personnes citées. Précisez la composition et le nombre de parts de ces foyers fiscaux. Justifiez vos réponses.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

2.11. Indiquer les revenus à déclarer par chaque foyer fiscal en 2012.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.12. Calculer les frais réels de monsieur Lasfar.

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 1

COMMUNIQUÉS DE PRESSE LGB

LGB lance "Objectif Qualité", un site internet dédié à la satisfaction clients

LGB a l'ambition de devenir le groupe bancaire de référence pour la satisfaction des clients. Depuis plusieurs années les indices de satisfaction de sa clientèle sont en progression constante tout comme son positionnement dans les comparatifs de prix et de qualité réalisés par la presse et les associations de consommateurs. La politique du groupe en matière de qualité s'articule autour de 3 axes : améliorer de façon continue la satisfaction des clients, utiliser la qualité comme levier de développement de l'entreprise et mobiliser tous les collaborateurs pour atteindre ces objectifs.

Le site « **Objectif Qualité** » présente les démarches engagées au sein du groupe LGB pour satisfaire les clients et répondre aux nouvelles exigences de qualité.

Le site est organisé autour de **trois rubriques** qui détaillent les trois axes de la politique qualité du groupe : **certifications, innovations, et relations clients**. Ce site a pour fonction essentielle d'informer sur les actions entreprises au sein du groupe en terme de qualité.

Certifications

Avec plus de 60 entités actuellement certifiées ISO, LGB atteste de la qualité et du professionnalisme des prestations fournies, procurant à ses clients et partenaires un gage de sûreté et de fiabilité. Le groupe se positionne comme :

- Leader en matière de certification ISO 9001 dans le domaine de la Banque et de l'Assurance - Première banque certifiée ISO 20000/ISO 9001 pour la fourniture de services informatiques
- Première société en conseil en Immobilier d'Entreprise à avoir obtenu la certification 14001, au travers de sa filiale Atisreal Grande Bretagne
- Première Direction Informatique de cette taille à être certifiée CMMI* niveau 3 en Europe

Antoine Sire, Directeur Marque, Communication et Qualité de LGB commente la politique qualité du groupe : "La qualité c'est un élément déterminant de la valeur de notre marque. Bien sûr, la communication est importante, mais rien ne vaut les preuves quotidiennes d'attention que nous apportons aux clients, grâce à une démarche méthodique de qualité et de mesure de leur satisfaction. Et cette preuve quotidienne, c'est bien par la qualité que nous la donnons et que nous construisons notre réputation".

* Le CMMI : la famille CMM est un ensemble de normes américaines du SEI (Software Engineering Institut) définissant le niveau de qualité des pratiques de développement logiciel.

Certification ISO 14001 réussie pour le département Éditique de LGB

En juillet 2010, le département Éditique, spécialisé dans l'édition, la mise sous pli et l'envoi des documents concernant la clientèle des agences LGB en France a obtenu la certification environnementale ISO 14001 pour la maîtrise des effets de son activité sur l'environnement.

Par ailleurs, le département Éditique a obtenu le renouvellement de sa certification ISO 9001.

D'après <http://www.bnpparibas.com/>

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 2

QUALITÉ DES SERVICES BANCAIRES : UN CHOIX, UNE EXIGENCE

C'est dire que les services bancaires ont encore du chemin à parcourir pour atteindre l'excellence. La qualité des services bancaires est désormais au cœur de tous les débats et au centre de tous les intérêts. Car, elle est essentielle pour la survie et la pérennité de la banque, notamment dans un contexte mondialisé où la compétitivité est la seule arme de résistance possible.

Il est vrai que ce ne sont pas les mesures qui manquent pour instituer des services de qualité.

Extrait- Le Renouveau, 12/01/2010

DOCUMENT 3

Consommation des ménages et crise

La Finance pour tous. 2 juillet 2012.

La consommation des ménages est une donnée essentielle sur la santé économique du pays puisqu'elle représente 55 % du PIB et qu'elle explique 30 % de la variation du PIB chaque trimestre. Comme cela ressort d'une note de conjoncture de l'INSEE parue en juin 2012, la consommation des ménages a ralenti entre 2008 et 2011 et sa composition s'est elle aussi modifiée. Explications.

La consommation fortement ralentie à 0,3 % par an

Depuis le début de la crise, la consommation des ménages français continue d'augmenter mais beaucoup moins vite qu'avant la crise. Entre 2000 et 2007, elle augmentait en moyenne de 2,1 % par an. Depuis 2008, la consommation augmente de seulement 0,3 % par an.

La progression de la consommation subit des à-coups. La consommation de voitures est l'exemple le plus marquant. L'achat de véhicules représente près de la moitié (45 %) de la variation de la consommation totale. Or ces achats sont fortement liés aux dispositifs gouvernementaux, principalement la prime à la casse. On note des pics de consommation après leur mise en place et un recul des immatriculations au 2ème trimestre 2011 suite à la suppression du dispositif le 1er janvier 2011.

Ralentissement du pouvoir d'achat et hausse de l'épargne

La consommation des ménages dépend, en premier lieu, du niveau de revenu. La crise économique a fait stagner les salaires. Le ralentissement du pouvoir d'achat explique plus de la moitié du ralentissement de la consommation des ménages.

Dans les périodes de ralentissement économique, les ménages favorisent l'épargne de précaution. La montée du chômage et les incertitudes croissantes sur l'emploi ont renforcé le pessimisme des Français qui ont préféré augmenter leur taux d'épargne que leur consommation. Entre 2008 et 2011, le taux d'épargne est en moyenne de 16,3 %. Il a gagné 1,4 point depuis le début des années 2000.

La hausse du taux d'épargne explique une autre partie du ralentissement de la consommation des ménages.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 4

EXTRAIT LOI LAGARDE

Les pouvoirs publics ont souhaité, avec la loi Lagarde, mettre en œuvre une information précontractuelle au profit du futur emprunteur.

Le délai de rétractation de 7 jours ne permettant certainement pas à celui-ci de lire l'offre préalable dont le contenu était fixé par les pouvoirs publics, cette information précontractuelle (qui doit intervenir avant la signature de l'offre) sera faite par écrit ou tout support durable. Cet écrit ou support devra être indépendant de l'offre de contrat de crédit.

Cet écrit doit contenir les informations nécessaires à la comparaison de différentes offres et permettre à l'emprunteur, compte tenu de ses préférences, d'appréhender clairement l'étendue de son engagement.

Un décret fixe :

- la liste des informations devant y figurer d'ores et déjà, la loi prévoyant que la mention : « Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager. » sera portée sur cette fiche,
- le contenu de ces informations,
- les conditions de présentation de la fiche.

Toutes les informations complémentaires que le prêteur souhaite donner à l'emprunteur devront être fournies dans un document distinct de la fiche.

Information relative à l'assurance

Que l'assurance soit facultative ou obligatoire, le prêteur ou l'intermédiaire de crédit informe l'emprunteur du coût standard de l'assurance, à l'aide d'un exemple chiffré exprimé en euros et par mois.

Envoi d'informations

Le texte prévoit que l'emprunteur, peut demander au prêteur qui accepte de lui faire un crédit, de recevoir sans frais l'ensemble des informations (fiche précontractuelle, information sur l'assurance) ainsi qu'un exemplaire de l'offre.

<http://www.loilagarde.org/information-precontractuelle/>

DOCUMENT 5

LES ENFANTS À CHARGE

Les enfants à charge sont rattachés au foyer fiscal de leurs parents et leurs revenus éventuels sont ajoutés à ceux de leurs parents.

S'ils disposent de revenus tirés de leur patrimoine ou de leur travail, les enfants mineurs peuvent aussi faire une déclaration de revenus séparée, sur demande de leurs parents.

Droit-Finances.net

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 6

REVENUS FAMILLE LASFAR

	Monsieur LASFAR	Madame LASFAR	Julien	Julie	Juliette	Jérôme
Salaires (en €)	36 785	22 600	4 550	1 500 (job été)	1 200 (job été)	3 050 (contrat étudiant)
Indemnités chômage (en €)	-	-	1 650	-	-	-
Indemnités journalières SS (en €)	1 264 (accident de travail)	965 *(maladie)	-	-	-	-
Pensions reçues (en €)	-	-	3 500 (parents)	-	-	-
Frais réels	oui	non	non	non	non	non

* Madame LASFAR a été opérée suite à une appendicite dans le courant de l'année.

Renseignements complémentaires

Monsieur LASFAR travaille à Valenciennes. Son domicile est éloigné de 52 km de son lieu de travail. Il a travaillé 205 jours dans l'année. Il possède une voiture 7 CV.

DOCUMENT 7

EXTRAIT DU BARÈME KILOMÉTRIQUE 2012

Puissance fiscale	Jusqu'à 5000 km	De 5001 à 20 000 km	Au-delà de 20 000 km
7CV	$d \times 0,587$	$(d \times 0,332) + 1278$	$1278 d \times 0,396$

d représente la distance parcourue

extrait du Bulletin Officiel des Impôts
n°18 du 22 février 2012

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 8

**Revenus imposables ou non :
Indemnités de maladie, d'accident, de maternité**

Indemnités imposables, à déclarer :

- Indemnités journalières de maladie
- Indemnités journalières de maternité
- Indemnités journalières de maternité versées lors d'arrêts de travail nécessités par des troubles pathologiques liés à la grossesse ou à l'accouchement
- Indemnités journalières de paternité
- Indemnités journalières d'adoption
- Indemnités complémentaire versées par l'employeur (système du maintien du salaire)
- Indemnités complémentaires versées par un organisme de prévoyance dans le cadre d'un régime complémentaire obligatoire dans l'entreprise.

Indemnités partiellement imposables, à déclarer

Depuis le 1^{er} janvier 2011, à l'occasion d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle, les indemnités journalières seront imposables pour moitié de leur montant.

Indemnités non imposables, à ne pas déclarer

- Indemnités journalières versées en cas de maladie comportant un traitement prolongé et des soins particulièrement coûteux
- Indemnités versées aux personnes souffrant de maladies radio-induites ou à leurs *ayant droits*
- Indemnités versées aux victimes de l'amiante ou à leurs ayants droit
- Indemnités journalières de maternité supplémentaires, attribuées sur décision individuelle par les caisses primaires d'assurance maladie aux femmes dont le métier comporte des travaux incompatibles avec leur état
- Indemnités perçues en exécution d'un contrat d'assurance à adhésion facultative complétant, pour des risques non professionnels, les prestations de la Sécurité sociale.

D'après Service-Public.fr

Mis à jour le 01.03.2012 –

Par la Direction de l'information légale et administrative