

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.)

Les annexes I et II sont à compléter et à rendre avec votre copie.

E20 TOG		Durée : 2 H 00	Spécialité : BANQUE	
EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	ÉNONCÉ	Coefficient : 2	Épreuve : TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
		SESSION : 2012	N° du sujet : 12CE20	Page : 1/6

BAREME GÉNÉRAL

• Question 1	6 points
• Question 2	4 points
• Question 3	4 points
• Question 4	6 points
Total :	20 points

Vous trouverez ci-joint :

- **annexe I :** le diagnostic de l'agence : FFOM (Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces)
- **annexe II :** le plan d'actions commerciales : les cinq actions prioritaires

Les annexes I et II sont à compléter et à rendre avec votre copie.

► **QUESTION 1** (6 points)

a) 2 points b) 4 points

■ **SITUATION**

L'examen de l'organigramme d'un établissement de crédit permet d'identifier la nature et le rôle de ses principales directions et permet d'appréhender les différents métiers de la banque.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) *Donnez la définition d'une direction opérationnelle et d'une direction fonctionnelle.*
- b) *Indiquez à quelle direction appartient la fonction production. Décrivez les principales activités de celle-ci.*

► **QUESTION 2** (4 points)

a) 2 points b) 2 points

■ **SITUATION**

L'activité traditionnelle des établissements de crédit consiste en l'intermédiation entre les épargnants et les emprunteurs. Depuis une dizaine d'années, nous assistons à une évolution sensible du métier de la banque vers la « bancassurance ».

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) *Donnez une définition de la notion de « bancassurance ».*
- b) *Quelles sont les raisons essentielles qui ont fait évoluer les banques vers la « bancassurance ».*

► **QUESTION 3** (4 points)

a) 2 points b) 2 points

■ **SITUATION**

Le contrôle de gestion est l'une des activités majeures de la fonction financière.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) *Décrivez les activités du contrôle de gestion.*
- b) *Expliquez pourquoi le rôle du contrôle de gestion est devenu prépondérant dans le secteur bancaire.*

■ SITUATION

Vous venez d'être nommé(e) directeur(trice) de l'agence de la **BANQUE DU COMMERCE**, en remplacement du directeur actuel qui prend sa retraite. Cette agence est située dans le centre d'une ville de province de 116 000 habitants. La population est constituée pour une grande partie de cadres, de techniciens et de professions libérales. La municipalité a mis en œuvre une politique qui s'appuie sur deux leviers essentiels : les activités culturelles et associatives, le développement du commerce de proximité.

L'agence fait face au théâtre municipal et se situe au cœur de la zone de chalandise (rue commerçante en zone piétonnière). L'agence est de grande taille : intégrée à un bâtiment classé, elle bénéficie d'une magnifique façade. Tout en conservant son cachet historique, elle a subi des travaux de modernisation récents pour améliorer l'accueil des clients : elle dispose désormais d'un sas d'entrée avec des distributeurs automatiques de billets (DAB) et des guichets automatiques de banque (GAB), d'un pôle d'accueil et de bureaux affectés aux chargés de clientèle. La concurrence est particulièrement vive, notamment sur le marché très porteur des professionnels. Trois autres enseignes sont implantées à proximité.

Les effectifs sont actuellement composés de six personnes :

- le directeur, en poste depuis 10 ans et qui a aussi en charge la gestion des professionnels,
- 1 chargé(e) d'accueil,
- 4 conseiller(ères) de clientèle de particuliers « grand public » (absence de répartition en fonction de la segmentation) :
 - 1 conseiller en poste depuis 5 ans, en perte de motivation,
 - 2 conseillers en poste depuis 2 ans,
 - 1 conseiller en formation en alternance.

La clientèle est composée de 4 500 clients particuliers et 300 professionnels dont 100 associations. Un tiers des clients particuliers est âgé de plus de 50 ans, les deux autres tiers se composent principalement d'actifs cadres, professions libérales ou professions intermédiaires. La part de jeunes et d'étudiants est relativement faible.

Avant de prendre connaissance des résultats commerciaux, votre directeur commercial vous demande de procéder au diagnostic de l'agence. Il vous demande également de présenter 5 actions prioritaires qui pourraient constituer le socle de votre plan d'actions commerciales.

■ TRAVAIL À EFFECTUER

- a) *Sur la base des informations qui vous ont été communiquées, établissez le diagnostic de l'agence en complétant la fiche FFOM (l'annexe I est à compléter et à rendre avec votre copie).*
- b) *À partir de ces éléments, établissez le plan d'actions commerciales qui en découle (l'annexe II est à compléter et à rendre avec votre copie).*

Le diagnostic de l'agence : FFOM

Analyse interne Forces	Analyse interne Faiblesses
Analyse externe Opportunités	Analyse externe Menaces

DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE.

Le plan d'actions commerciales : les 5 actions prioritaires

1	
2	
3	
4	
5	

DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE.