

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.1 et II sont à compléter et à rendre 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 : 17CE20	Page : 1/7

BARÈME GÉNÉRAL

• Question 1	4 points
• Question 2	10 points
• Question 3	6 points
Total	20 points

Vous trouverez ci-joint :

- **annexe I.1 :** document de suivi de M^{me} SONIER
- **annexe I.2 :** tableau de bord du service du centre d'appels
- **annexe II :** tableau des risques par grandes activités bancaires

Les annexes I.1 et II sont à compléter et à rendre avec votre copie.

► **QUESTION 1** (4 points)

a) 1,5 point

b) 1 point

c) 1,5 point

■ **SITUATION**

En France, le principe du respect de la conformité a été inscrit dès 1997 dans le règlement n° 97-02 du comité de la réglementation bancaire et financière au contrôle interne.

L'environnement dans lequel évoluent les banques les contraint à maîtriser un nombre croissant de techniques et de réglementations, et à mettre en œuvre une politique de maîtrise des risques toujours plus rigoureuse.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) *Rappelez brièvement ce qu'est la conformité dans la banque.*
- b) *Illustrez par 4 exemples cette fonction.*
- c) *Indiquez les conséquences de la non-conformité.*

► **QUESTION 2** (10 points)

a) 3 points

b) 4 points

c) 3 points

■ **SITUATION**

Le tableau de bord est l'aboutissement des prévisions et des budgets. Le responsable d'une unité doit centraliser les budgets et contrôler les réalisations pour déterminer les écarts. Il doit analyser les performances de son service afin d'apporter les actions nécessaires pour les améliorer si besoin.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) *Définissez et caractérisez un tableau de bord. Présentez son intérêt pour un manager.*
- b) *Vous êtes manager d'un service centre d'appels pour la BANQUE DU RHÔNE et vous devez suivre les performances individuelles des membres de votre équipe composée de 4 personnes grâce à un état récapitulatif jour par jour :*
 - *le nombre d'appels de la journée : nb appels ;*
 - *le nombre de contacts argumentés (CA) : nb CA ;*
 - *la répartition de ces contacts argumentés entre 2 produits bancaires proposés à la vente (part des placements bloqués à plus d'un an et le nombre de forfaits vendus) ;*
 - *l'efficacité du vendeur exprimée par le ratio nb CA / nb appels ;*
 - *le nombre de contacts argumentés par heure : nb CA/h.*

En annexe I.1, vous disposez d'un extrait de suivi pour une collaboratrice, M^{me} SONIER, qui vient d'être recrutée et qui a intégré votre service.

 - *Calculez le taux d'efficacité de M^{me} SONIER pour chaque jour de la semaine, ainsi que son taux d'efficacité sur les 4 jours (annexe I.1 à rendre complétée avec votre copie).*

- **Calculez le nombre de contacts argumentés par heure pour chaque jour, ainsi que le nombre moyen de contacts argumentés par heure, sur une semaine de 4 jours (la durée d'une journée de travail est de 8 heures 45). Commentez succinctement les résultats de la collaboratrice. (l'annexe I.1 est à rendre complétée avec votre copie) (1 point)**
- **Précisez comment, en tant que manager, vous pouvez aider M^{me} SONIER à améliorer ses résultats. (1 point)**
- **Identifiez, dans le tableau de bord du service donné en annexe I.2, quelques indicateurs de résultats et ressources humaines (RH). (1 point)**

c) Commentez les performances du service à l'aide du tableau de bord en annexe I.2. Ne pas tenir compte des chiffres de l'annexe I.1.

► **QUESTION 3** (6 points)

a) 2 points

b) 2 points

c) 2 points

■ SITUATION

L'environnement économique et financier actuel, l'internationalisation des activités, les techniques financières de plus en plus élaborées ont accentué la sensibilité des banques à leur environnement en termes de risques. De plus, les banques sont très fortement liées les unes aux autres par leurs engagements réciproques. Au vu du rôle des banques dans l'économie, le législateur est très vigilant sur la résistance des banques face à leurs risques. Bien identifier les différents risques suivant chaque activité est essentiel. En effet, les activités de la banque sont nombreuses, allant de la collecte de dépôts (épargne des clients) au financement de l'économie (octroi de crédits), ou à la commercialisation de produits d'assurance, en passant par les activités de marché (achat/vente d'actifs financiers). Ces activités exposent la banque à plusieurs types de risques.

Dans cette perspective de maîtrise des risques, tous les établissements bancaires ont l'obligation de se doter d'un système de contrôle interne.

■ TRAVAIL À EFFECTUER

- a) **En complétant le tableau en annexe II, présentez les différents risques inhérents à l'activité bancaire en distinguant les activités traditionnelles, les activités de banque de financement et d'investissement (l'annexe II est à rendre complétée avec votre copie).**
- b) **Définissez ce que sont les risques opérationnels.**
- c) **Citez et définissez des instances qui contribuent à la stabilité du système monétaire et financier.**

Document de suivi de M^{me} SONIER

	Norme/jour	Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4	Moyenne/jour
Nb appels	100	72	90	120	75	89
Nb CA	55	40	30	35	28	33
Efficacité	0,55					
Nb CA/h	Entre 6 et 7					
Part des placements bloqués à plus d'un an	70 %	35 %	38 %	45 %	42 %	40 %
Vente de forfaits	7	1	2	6	3	3

DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE.

Tableau de bord du service du centre d'appels

	Semaine 15	Cumul depuis le début de l'année	Comparaison avec la semaine 15 de l'année précédente
Montant des crédits effectués	24,7 k€	333,1 k€	+11,3 %
Nombre de forfaits vendus	<u>28</u>	616	+0,4 %
Part des placements souscrits bloqués à plus d'un an	<u>40 %</u>	42 %	-3 %
Formations suivies	2	9	+1
Effectifs disponibles	60 %	82 %	-2 %
Ancienneté moyenne	25 mois	-	+5 mois

(Ne pas tenir compte de l'annexe I.1)

- Légende :**
- en caractères gras : les résultats conformes aux objectifs ;
 - en souligné : les résultats non conformes.
 - norme : 3 formations par an par salarié

Tableau des risques par grandes activités bancaires

Activités	Types de risques
<p>Activités traditionnelles</p> <p>La banque de détail s'adresse aux particuliers, professionnels, PME/PMI, collectivités locales. Elle est en charge de la gestion des dépôts, de l'octroi des crédits, de la gestion des moyens de paiement. Elle transforme les disponibilités collectées à court terme en prêts à moyen et long termes.</p>	
<p>Activités de banque de financement et d'investissement</p> <p>Sont concernés les grandes entreprises, les gestionnaires de fonds, les investisseurs institutionnels.</p> <p>La banque d'investissement place pour son propre compte sa trésorerie, émet des emprunts obligataires et autres titres de créance, traite des opérations d'achat / de vente d'actions, d'obligations, de souscription/rachat d'OPCVM.</p> <p>Elle accompagne les émissions d'emprunts obligataires, les introductions en Bourse, etc.</p>	

DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE.

Fin du document