

# **ÉPREUVE ÉCRITE**

## **TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUEES AUX ACTIVITES 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

E20 TOG		Durée : <b>2 H 00</b>	Spécialité : <b>BANQUE</b>	
<b>EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL</b>	<b>ÉNONCÉ</b>	Coefficient. : <b>2</b>	<b>Epreuve : TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUEES AUX ACTIVITES BANCAIRES</b>	
		SESSION : 2013	N° du sujet : 13CE20	Page 1/6

## BAREME GENERAL

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| • Question 1   | 8 points         |
| • Question 2   | 8 points         |
| • Question 3   | 4 points         |
| • <b>Total</b> | <b>20 points</b> |

Vous trouverez ci-joint :

- **annexe I :** tableau de bord de l'agence de la BANQUE DE L'EST  
AGENCE 351
- **annexe II :** tableau de bord de l'agence de la BANQUE DE L'EST  
AGENCE 351 (suite)

► **QUESTION 1** (8 points)

a) 4 points

b) 4 points

■ **SITUATION**

La multiplication des canaux de distribution (agences de proximité, agences en ligne via le téléphone et Internet, SMS, GAB, nouvelles technologies) a développé une relation « multicanale » entre la banque et son client.

Ainsi, de plus en plus, la stratégie multicanale permet aux banques de toucher davantage de clients et de zones géographiques.

■ **TRAVAIL A EFFECTUER**

- a) *Après avoir cité les principes du multicanal, indiquez les critères de choix du multicanal pour une banque.*
- b) *Quels sont, selon vous, les bénéfices du multicanal pour la banque et les difficultés qui peuvent être rencontrées ?*

► **QUESTION 2** (8 points)

a) 2 points

b) 3 points

c) 3 points

■ **SITUATION**

La BANQUE DE L'EST a ouvert, il y a un an, une nouvelle agence (rattachée à une succursale) afin d'accueillir une clientèle plus haut de gamme d'un quartier aisé.

L'équipe de ce nouveau point de vente est constituée d'un responsable, de son adjointe, de deux conseillers ainsi que d'une hôtesse d'accueil. Toutefois, la direction ne semble pas satisfaite des résultats obtenus par cette nouvelle entité. Elle vous propose d'en prendre la responsabilité et vous confie son tableau de bord au 30 juin 2012 (en annexes I et II).

■ **TRAVAIL A EFFECTUER**

- a) *Analysez le tableau de bord de l'entité. Identifiez les causes possibles de la faiblesse partielle des résultats constatés.*
- b) *Quelles sont les causes possibles de la relative contre-performance de l'équipe de vente ?*
- c) *Quelles solutions pouvez-vous proposer pour remobiliser l'équipe et relancer la productivité de l'agence ?*

► **QUESTION 3** (4 points)

a) 2 points

b) 2 points

■ **SITUATION**

Toutes les banques cherchent à accroître leur PNB (Produit Net Bancaire). Cet indicateur d'activité rend compte de l'ensemble des activités de la banque et détermine sa marge brute.

La rentabilité de l'activité bancaire provient de la somme des rentabilités de chaque client. Or, tous les clients ne présentant pas la même rentabilité, il convient, pour la banque, de rechercher en permanence les moyens de trouver de nouvelles sources de profit et d'optimisation de cette rentabilité.

■ **TRAVAIL A EFFECTUER**

- a) *Donnez une définition du PNB et sa formule de calcul. Expliquez en quoi les commissions sont importantes dans le PNB.*
- b) *Qu'est-ce que le coefficient d'exploitation d'une banque ? Quelle est son utilité ?*

Tableau de bord de l'agence de la BANQUE DE L'EST, AGENCE 351

Collecte (en k€)	Objectifs 2012	Réalisations 30/06/2012	% réalisé 30/06/2012	Reste à réaliser
Livrets A	270	100	37 %	170
Livrets Dév. Durable	26	10	38 %	16
Livrets Jeunes	250	25	11 %	225
Comptes sur livret	100	15	15 %	85
Livrets Épargne Populaire	50	20	40 %	30
<b>ÉPARGNE LIQUIDE</b>	<b>696</b>	<b>170</b>	<b>25 %</b>	<b>526</b>
Comptes Épargne Logement	100	38	38 %	62
Plans Épargne Logement	1 500	800	53 %	700
Plans Épargne Populaire	500	250	50 %	250
Emprunts en comptes-titres	250	500	200 %	-250
Comptes à terme - Bons d'épargne – Certificats de Dépôt Négociables	60	10	17 %	50
Fonds communs de placement émis en 2012	-	20	-	-
<b>ÉPARGNE DE PLACEMENT</b>	<b>2 410</b>	<b>1 618</b>	<b>67 %</b>	<b>792</b>
<b>TOTAL ÉPARGNE DE BILAN</b>	<b>3 106</b>	<b>1 788</b>	<b>57 %</b>	<b>1 318</b>
Fonds communs de placement émis avant 2012	80	60	75 %	20
Autres OPCVM	-	20	-	-
Autres Valeurs Mobilières	150	80	53 %	70
Assurance-vie	1 200	500	42 %	700
<b>TOTAL ÉPARGNE FINANCIÈRE</b>	<b>1 430</b>	<b>660</b>	<b>46 %</b>	<b>770</b>
<b>TOTAL COLLECTE</b>	<b>4 536</b>	<b>2 448</b>	<b>55 %</b>	<b>2 088</b>

## ANNEXE II

**Tableau de bord de l'agence de la BANQUE DE L'EST, AGENCE 351  
(suite)**

Crédits (en k€)	Objectifs 2012	Réalisations 30/06/2012	% réalisé 30/06/2012	Reste à réaliser
Crédits à la consommation (versements)	2 500	600	24 %	1 900
Révolving (financements)	500	100	20 %	400
Total Crédits à la consommation	3 000	700	23 %	2 300
Crédits immobiliers (engagements)	15 000	4 500	30 %	10 500
Total Crédits MLT	15 000	4 500	30 %	10 500
<b>TOTAL CRÉDITS</b>	18 000	5 200	29 %	12 800

Satisfaction clients	Objectifs 2012	% au 30/06/2012
Taux de traitement global des opportunités commerciales	95 %	40 %
Taux de traitement des réclamations	85 %	65 %

Réalisations au 30/06/2012	ENTRETIENS DE VENTES		
Réalisés (en nombre)	Concrétisés (en nombre)	Ventes (en k€)	Rentabilité PNB (en k€)
1 500	900	2 448	245