

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.

E20 TOG		Durée : 2 H 00	Spécialité : BANQUE	
EXAMEN : BP BANQUE	ÉNONCÉ	Coefficient. : 2	Epreuve : TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
		SESSION : 2014	N° du Sujet : 14CE20	Page 1/6

BAREME GENERAL

• Question 1	7 points
• Question 2	6 points
• Question 3	7 points
Total :	20 points

Vous trouverez ci-joint :

- **annexe I :** organigramme de BANQUE RÉGIONALE MOOREA
- **annexe II :** plan d'action « *qualité* »

L'annexe II est à rendre complétée avec votre copie.

► **QUESTION 1** (7 points)

a) 3 points

b) 4 points

■ **SITUATION**

La BANQUE RÉGIONALE MOOREA est une banque implantée dans la région Est. Son rayonnement touche 4 départements.

Elle compte une centaine d'agences et près de 1 000 collaborateurs dont 300 au siège.

Elle est organisée en 3 grands pôles placés sous la responsabilité de directeurs, membres du comité de direction générale (cf. annexe 1) :

- le pôle exploitation bancaire ;
- le pôle production bancaire ;
- le pôle ressources.

Le nouveau directeur général cherche à promouvoir un modèle de banque de « développement durable » et a confié au secrétaire général le pilotage du projet stratégique « Platinum ».

■ **TRAVAIL A EFFECTUER**

- Précisez la notion de développement durable et la règle des 3 « P » qui la synthétise.*
- Quels sont, selon vous, les principaux enjeux d'une telle démarche pour les banques ?*

► **QUESTION 2** (6 points)

a) 3 points

b) 3 points

■ **SITUATION**

Afin de mesurer le niveau de qualité de la BANQUE RÉGIONALE MOOREA, des tableaux de bord sont mis en place par le pôle ressources. Ils visent à mesurer l'effet de la qualité sur la rentabilité client.

■ **TRAVAIL A EFFECTUER**

- Rappelez les sources de rentabilité client pour la banque.*
- Pour ces différentes sources de rentabilité, lesquelles sont impactées par la démarche « qualité » ?*

► **QUESTION 3** (7 points)

a) 3 points

b) 4 points

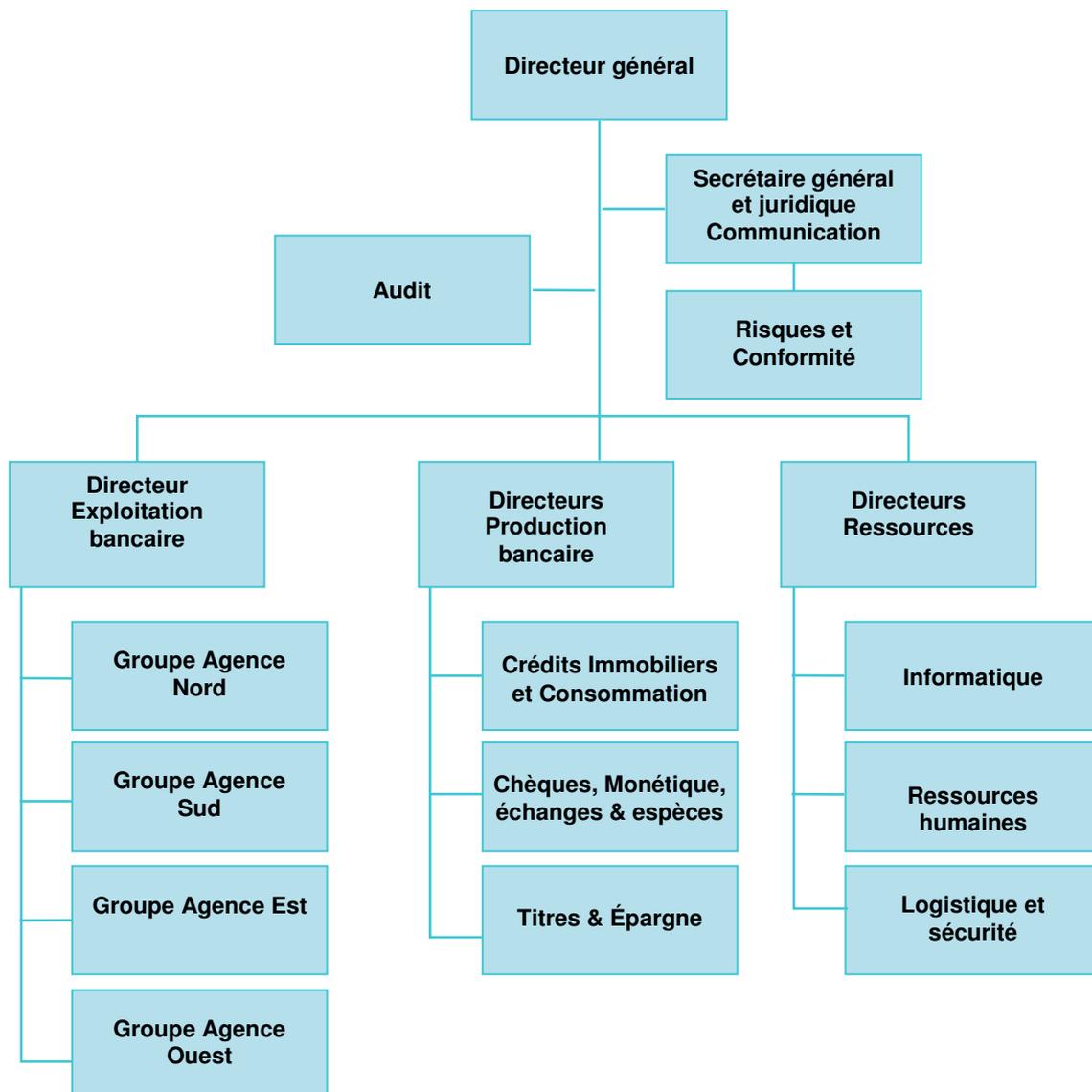
■ **SITUATION**

Le secrétaire général de la banque propose donc de mettre en place une démarche « *qualité* » afin de réduire les dysfonctionnements existants, de limiter les risques de pertes associées et, à terme, d'obtenir la certification ISO.

■ **TRAVAIL A EFFECTUER**

- a) *Expliquez les deux axes majeurs d'une démarche « qualité ».*
- b) *À l'aide du tableau en annexe II, proposez quelques actions possibles, dans le cadre de cette démarche, dans les différents pôles de la BANQUE RÉGIONALE MOOREA.*

Organigramme de la BANQUE RÉGIONALE MOOREA



Plan d'action « qualité »

Pôle Exploitation bancaire	
Pôle Production bancaire	
Pôle Ressources	
Secrétariat général	

Document à compléter et à rendre avec votre copie.