

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 : BREVET PROFESSIONNEL	ÉNONCE	Coefficient. : 2	Épreuve : TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
		SESSION : 2011	N° du Sujet : 11AE20	Page 1/6

BARÈME GÉNÉRAL

- Question 1 8 points
- Question 2 8 points
- Question 3 4 points

Vous trouverez ci-joint :

- **annexe I :** tableau descriptif des actions par acteur et nature
- **annexe II :** ordinogramme de séquençage des tâches et des étapes de décision

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

► **QUESTION 1** (8 points)

a) 4 points b) 4 points

Les banques appartiennent à un secteur règlementé et la stabilité financière de ces établissements est indispensable au bon fonctionnement de l'économie nationale.

Elles sont tenues de respecter des normes de gestion destinées à garantir leur liquidité et leur solvabilité à l'égard des déposants, ainsi que l'équilibre de leur structure financière.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) *Après avoir défini en quoi consiste la réglementation prudentielle, décrivez le dispositif des accords de Bâle II.*
- b) *Quels sont, selon vous, les principaux risques auxquels les banques sont confrontées ?*

► **QUESTION 2** (8 points)

a) 2 points b) 3 points c) 3 points

■ **SITUATION**

Vous êtes nouvellement promu au poste de responsable du service crédits immobiliers aux particuliers, au siège de la BANQUE DU SOLEIL.

Votre Directeur des crédits vous demande d'améliorer le fonctionnement du service, car de nombreuses réclamations remontent du service qualité suite aux retards dans les délais de mise en place des dossiers par le service.

Vous décidez de revoir le processus d'octroi du crédit et tout d'abord d'en décrire les différentes étapes, afin d'identifier les points de blocage et les priorités d'action.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) *Expliquez à quoi sert un ordinogramme et de quelle manière il est représenté.*
- b) *À partir de la description du processus d'octroi de crédits immobiliers aux particuliers en annexe I, complétez, sur l'annexe II, l'ordinogramme reprenant le séquençage des tâches et les étapes de décision (annexe à rendre avec votre copie).*
- c) *Identifiez les points de blocage et proposez les premières pistes de solutions.*

► **QUESTION 3** (4 points)

a) 2 points

b) 2 points

■ **SITUATION**

La fiabilité des informations collectées concernant les clients est essentielle pour l'organisation des activités et la bonne maîtrise des risques :

- elle permet aux collaborateurs d'agence d'exercer leurs missions commerciales et de gestion administrative,
- elle constitue un bon critère de prévention des risques opérationnels.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

a) Rappelez quelles sont les différentes caractéristiques de l'information.

b) Expliquez ensuite quels sont les risques liés au traitement de l'information.

TABLEAU DESCRIPTIF DES ACTIONS PAR ACTEUR ET PAR NATURE
--

Description du processus :

« Octroi de crédit immobilier aux particuliers »^(*).

Chaîne d'activité :

Description des actions par acteur et nature.

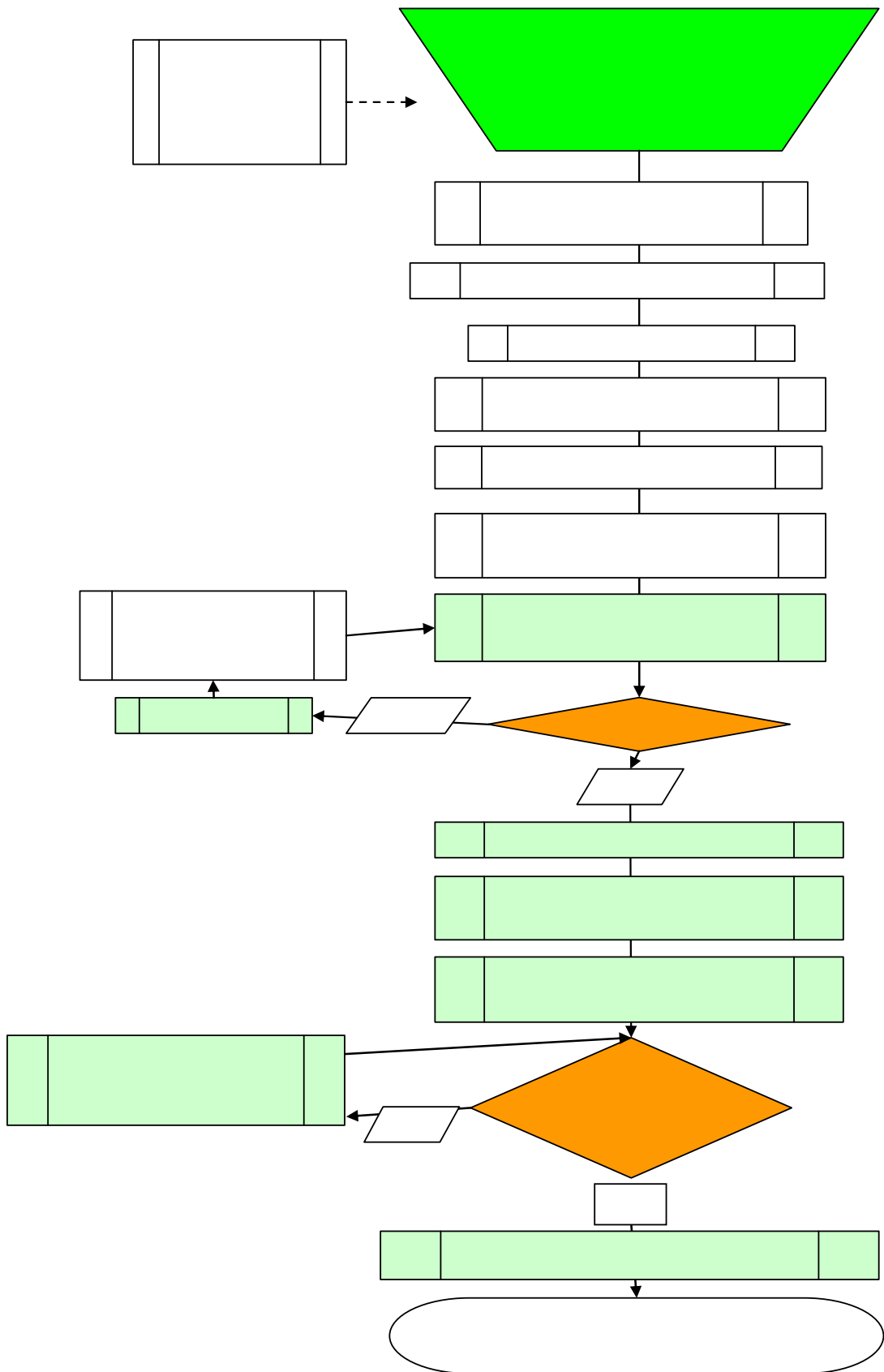
Acteur (en charge de l'action)	Client	Agence	Centre de relation client	Service Crédit
Description des actions	Rencontre d'un conseiller pour monter son dossier de crédit. Apport de l'intégralité des pièces justificatives. Réception, signature et renvoi de la lettre d'offre	Négociation commerciale avec les clients. Analyse de la situation du client. Collecte des pièces. Saisie du dossier dans l'outil. Passage en comité pour recueil de décision. Envoi au service crédits immobiliers pour traitement.	Assistance au client dans les différentes étapes	Contrôle du dossier adressé par l'agence : <ul style="list-style-type: none"> • retour si non valide. Ré-instruction du dossier par l'agence puis renvoi : <ul style="list-style-type: none"> • réalisation des contrats d'assurance et émission de l'offre, • envoi d'une lettre d'offre et des modalités strictes de réponse (notamment au regard des textes juridiques). Les documents sont renvoyés par le client dans le respect de la procédure : <ul style="list-style-type: none"> • envoi au notaire pour gestion du dossier. Les documents renvoyés sont incomplets ou ne respectent pas les modalités prévues : <ul style="list-style-type: none"> • retour au client du dossier avec de nouveaux délais, • réception d'une convocation notariée pour la signature et déblocage des fonds par la banque.

Volumétrie traitée :

- arrivée au service pour traitement de 150 dossiers/J en moyenne,
- 40 % sont renvoyés aux agences pour défaut dans l'instruction (dont 5 % sur la même agence),
- 10 % sont renvoyés au client pour non respect des procédures de renvoi.

^(*) Cette description est donnée à titre d'exemple et pour les besoins de l'exercice, elle ne saurait être prise pour modèle.

ORDINOGRAMME DE SEQUENCEMENT DES TÂCHES



DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE.