

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
ASSISTANT DE DIRECTION**

ÉTUDE DE CAS

SESSION 2003

Durée : 4 heures

Coefficient : 4

Matériel autorisé : calculatrice conformément à la circulaire n° 99-186 du 16/11/1999.

RECOMMANDATIONS AUX CANDIDATS

- Le sujet se compose de 3 dossiers indépendants. Ils peuvent être traités dans un ordre quelconque mais une étude de cas constitue un ensemble dont il faut s'imprégner.
- Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses annexes vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou de les) mentionner explicitement dans votre copie.
- L'évaluation prendra en compte la qualité des productions.

DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS

TEXTE DU SUJET

4 pages

ANNEXES

Annexe 1 – Détermination du plan de financement d'un projet (Prêts immobiliers aux particuliers).	p. 6
Annexe 2 – Notes prises au cours de la réunion de travail du 7 mai 2003.	p. 7
Annexe 3 – Extraits de la banque de données du Crédit Mutualiste.	p 8 à 13
Annexe 4 – Notes prises lors d'un entretien avec Alain G.	p. 14
Annexe 5 – Données collectées auprès de caisses locales sélectionnées à titre expérimental.	p. 14
Annexe 6 – Données de référence établies par la fédération régionale	p. 14

Document à rendre avec la copie :

Annexe A – Tableau récapitulatif des prêts aux particuliers	p. 15
---	-------

BAREME INDICATIF

**Dossier 1 35 points
Dossier 2 25 points
Dossier 3 20 points**

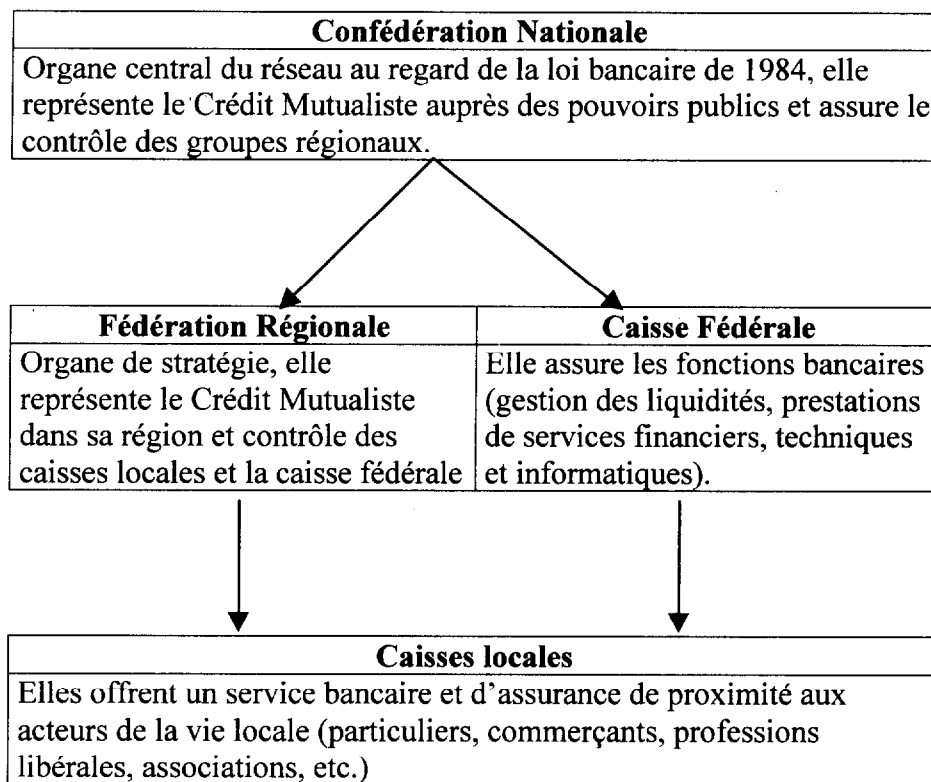
LE CRÉDIT MUTUALISTE

Vous avez intégré l'équipe de la fédération régionale du Crédit Mutualiste (CM) de la région Pays de Loire.

Le Crédit Mutualiste est une banque coopérative et mutualiste créée il y a plus de cent ans. Cette banque est conçue par et pour ses sociétaires. La détention d'une part sociale fait du sociétaire :

- l'associé,
- le copropriétaire de la caisse locale,
- le client.

L'organisation du groupe est hiérarchisée en 3 niveaux de décision.



Vous êtes Camille L. et vous avez été embauché(e) en qualité d'Assistant(e) de direction de la fédération régionale.

Vous secondez le directeur de cette fédération régionale, Alain G., dans les activités administratives.

Il vous confie les dossiers suivants :

- Dossier 1 : Améliorer la gestion des dossiers de prêts immobiliers ;
- Dossier 2 : Optimiser la gestion administrative des dossiers de prêts immobiliers ;
- Dossier 3 : Mesurer les performances des caisses locales.

**Dossier 1 – AMÉLIORER LA GESTION DES DOSSIERS DE
PRÊTS IMMOBILIERS
(35 points)**

Tous les deux ans, la fédération régionale missionne deux inspecteurs afin d'effectuer le contrôle de gestion et d'organisation de la caisse fédérale et des caisses locales.

Lors du dernier rapport, des dysfonctionnements ont été relevés. L'un d'entre eux a plus particulièrement retenu l'attention du directeur Alain G. La constitution et le suivi des dossiers de demande de prêts immobiliers des particuliers, par les chargés de clientèle des caisses locales, présentent de nombreuses anomalies.

Il manque souvent :

- les pièces justificatives,
- le détail du plan de financement,
- le type de prêt,
- le type de garantie.

Ces oublis nuisent à la qualité du suivi et retardent l'obtention du prêt.

A l'issue de la réunion de travail du 7 mai 2003 (**annexe 2**) avec votre directeur, il a été décidé de réaliser une « fiche qualité » insérée dans le dossier de demande de prêt.

Vous disposez :

- de la procédure de détermination du plan de financement d'un projet - Prêts immobiliers aux particuliers (**annexe 1**) ;
- de notes prises au cours de la réunion de travail du 7 mai 2003 (**annexe 2**) ;
- des extraits de la banque de données du Crédit Mutualiste (**annexe 3**).

TRAVAIL À FAIRE

- 1.1** Représentez par un schéma de votre choix la procédure de constitution d'un dossier de prêt immobilier aux particuliers.
- 1.2** Concevez la « fiche qualité » envisagée à l'issue de la réunion de travail. Ce document permettra au chargé de clientèle de pointer la présence de toutes les pièces justificatives quelle que soit la demande de prêt immobilier aux particuliers.

**Dossier 2 – OPTIMISER LA GESTION ADMINISTRATIVE DES DOSSIERS DE
PRÊTS IMMOBILIERS
(25 points)**

Dans un souci d'optimiser la gestion administrative des prêts immobiliers, la fédération régionale souhaite proposer à ses sociétaires (les particuliers) la possibilité d'effectuer les premières démarches d'une demande de financement immobilier par Internet.

Les informations ainsi recueillies doivent permettre aux chargés de clientèle d'étudier la demande du sociétaire et ainsi de préparer le premier entretien.

Ce service sera disponible en ligne et à titre expérimental auprès des sociétaires de l'agence de B...à compter du 1^{er} juin 2003.

Vous disposez de l'**annexe 2**.

TRAVAIL À FAIRE :

- 2.1 Réalisez le formulaire de demande de prêt immobilier en ligne.
- 2.2 Rédigez la lettre adressée aux sociétaires de l'agence de B... pour les informer de ce nouveau service.

DOSSIER 3 : MESURER LES PERFORMANCES DES CAISSES LOCALES
(20 points)

Pour mesurer les performances commerciales de chaque caisse locale dépendant de la fédération régionale, Alain G. souhaite mettre en place un tableau de bord permettant à chaque responsable de caisse locale :

- de se situer par rapport aux objectifs annuels fixés par la fédération régionale
- de se situer par rapport aux résultats des autres caisses locales de la région et par rapport aux données de référence établies par la fédération régionale.

Il vous demande de continuer le travail qu'il a commencé.

Vous disposez :

- du tableau récapitulatif des prêts aux particuliers réalisés par les caisses locales (**annexe A – A rendre avec la copie**) ;
- des notes prises lors d'un entretien avec Alain G. (**annexe 4**) ;
- des données collectées auprès de caisses locales sélectionnées à titre expérimental (**annexe 5**) ;
- des données de référence établies par la fédération régionale (**annexe 6**).

TRAVAIL À FAIRE :

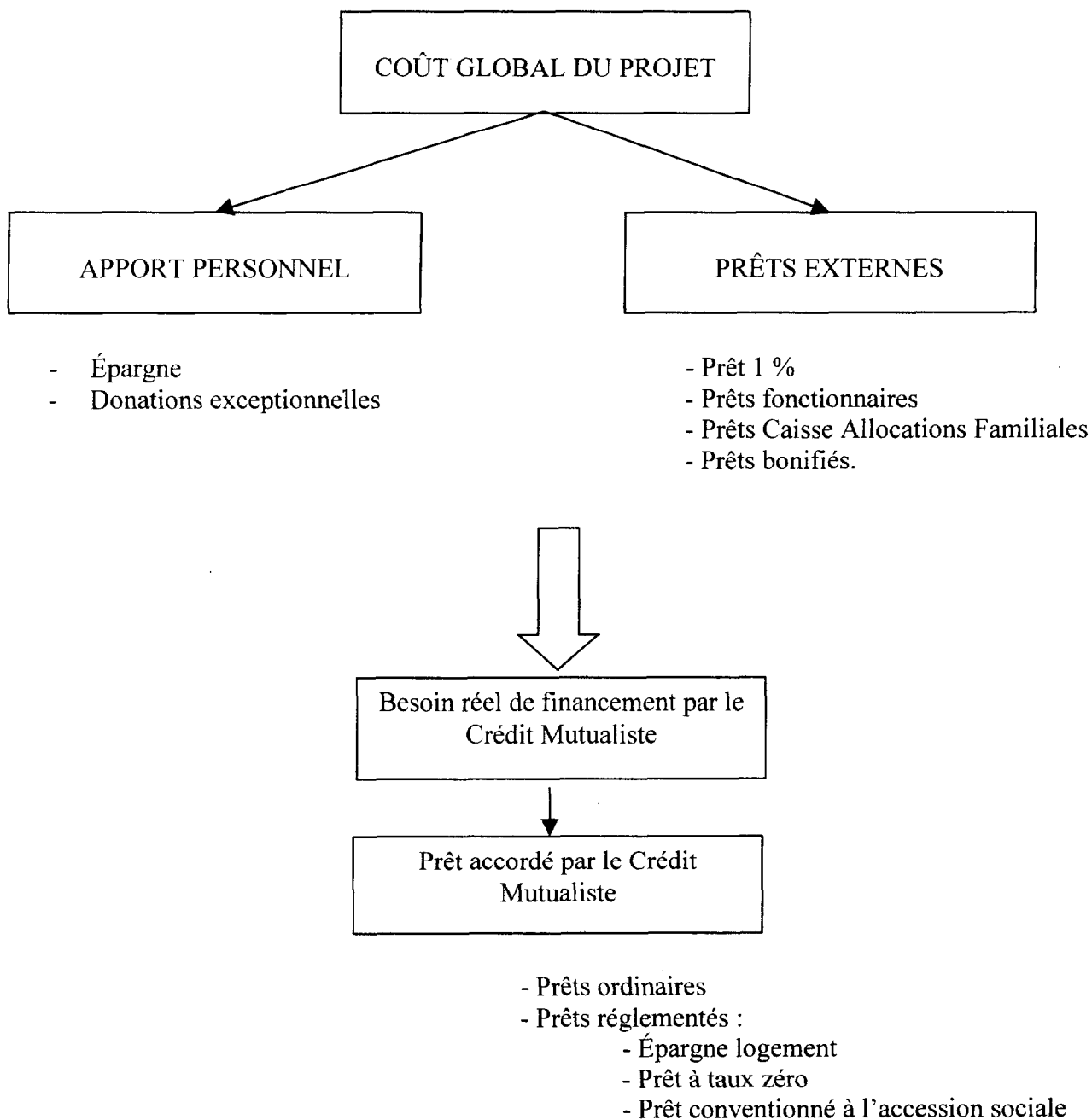
3.1 Complétez le tableau récapitulatif des réalisations de prêts aux particuliers de l'agence de B...(**annexe A- A rendre avec la copie**) pour la période de janvier à avril 2003.

3.2 A partir **des annexes 4, 5 et 6** :

- réalisez la maquette du tableau de bord qui servira à mesurer les performances de chaque caisse locale mois par mois ;
- complétez ce tableau à l'aide des données collectées pour le mois d'avril 2003.

3.3 Commentez le tableau de bord du mois d'avril 2003.

ANNEXE 1 : DÉTERMINATION DU PLAN DE FINANCEMENT D'UN PROJET
Prêts immobiliers aux particuliers



ANNEXE 2 : NOTES PRISES AU COURS DE LA RÉUNION DE TRAVAIL DU 7 MAI 2003.

I. Contenu du dossier

Toute demande de prêt génère la constitution d'un dossier comportant :

- *les coordonnées de l'emprunteur et de son conjoint (ou co-emprunteur) :*
 - o *Fiche d'état civil (et copie de la carte de séjour pour les étrangers)*
- *les ressources mensuelles de l'emprunteur et de son conjoint (ou co-emprunteur) :*
 - o *les 3 dernières fiches de paie (ou justificatifs de pension)*
 - o *le dernier avis d'imposition*
- *le détail des prêts du ménage en cours (y compris les prêts hors Crédit Mutualiste) :*
le nom de l'établissement prêteur, le capital emprunté, les charges mensuelles, le solde actuel et la date de la dernière échéance.
- *le détail des charges fixes mensuelles du ménage : impôts, loyer, assurances, pension alimentaire...*
- *le montant et la durée du prêt souhaité.*

Ce dossier demande de prêt contient :

- *les pièces justificatives liées au demandeur,*
- *les pièces justificatives liées au projet,*
- *le détail du plan de financement,*
- *le type de prêt (ordinaire ou réglementé),*
- *le type de garantie.*

*Il est envisagé d'ajouter à ce dossier une « **fiche qualité** » qui permettra au chargé de clientèle de pointer la présence de toutes les pièces justificatives quelle que soit la demande de prêt.*

Le dossier se présentera sous la forme d'une chemise cartonnée – format A4.

II. Procédure de constitution d'un dossier de prêt

La procédure de constitution d'un dossier de prêt est identique quelle que soit la nature du projet : logement ancien, logement neuf, construction, travaux. Elle fait l'objet de plusieurs entretiens.

Au cours du premier entretien, le client définit son projet (logement neuf, logement ancien, construction, travaux) et son coût.

Le demandeur de prêt, s'il est client d'une autre banque, devra domicilier ses salaires au Crédit Mutualiste pour obtenir le prêt et fournir les relevés des 3 derniers mois de son compte chèque.

Ensuite, le demandeur fournit les pièces justifiant sa situation personnelle et ses ressources.

Un second entretien permet au vu des documents officiels justifiant le projet (compromis de vente, devis..) de déterminer le plan de financement (apport personnel, prêts externes, besoin réel de financement par le Crédit Mutualiste).

A l'issue de ce second entretien, le montant du prêt, le type de prêt et le type de garantie sont déterminés.

Le dossier ainsi monté est ensuite transmis au service Commission de prêt.

ANNEXE 3 : EXTRAITS DE LA BANQUE DE DONNÉES DU CRÉDIT MUTUALISTE

LES CRÉDITS IMMOBILIERS : LES TYPES DE GARANTIES

On distingue trois types :

- Les garanties réelles ou sûretés réelles sont prises sur un bien meuble ou immeuble.
- Les garanties personnelles ou sûretés personnelles sont consenties par une personne physique autre que le débiteur ou par une personne morale.
- Les garanties illusoires qui n'ont pas de valeur juridique mais lient moralement le client à sa caisse :
 - ✓ Promesse d'hypothèque ;
 - ✓ Engagement écrit de ne pas contracter d'autres crédits pendant la durée du prêt ;
 - ✓ Lettre d'intention...

Les crédits immobiliers

Quelques
précisions

Logt ancien

Logt neuf

Construction

Travaux

La demande de crédit est faite sur la base de devis, mais le déblocage n'est toléré que sur factures.

A éviter :

saisir montant des travaux 27 000 euros, dont crédit de 15 000 euros et n'avoir au final des factures que pour 22 000 euros.

Il convient aussi de vérifier le devis global : un client peut minorer certains coûts afin de respecter un endettement et pour nous obliger ensuite à financer des dépassements.

ANNEXE 3 : EXTRAITS DE LA BANQUE DE DONNÉES DU
CRÉDIT MUTUALISTE (suite)

Les crédits immobiliers

Les documents

Compromis de vente

Logt ancien

Logt neuf

Construction

Travaux

Le compromis de vente engage les 2 parties (contrairement aux promesses de vente ou d'achat). Il faut veiller à y faire figurer la description exacte du bien acheté, les servitudes, le prix précis, le montant de l'acompte, les prêts sollicités pour le financement, le délai maximum pour l'acte notarié et les éventuelles clauses restrictives (par ex la clause suspensive d'octroi de prêt).

La loi CARREZ impose de mentionner la surface habitable du bien (surface totale diminuée de la surface des balcons, terrasses, cloisons, escaliers, embrasures de portes et fenêtres, gaines, partie inférieure à une hauteur de 1,80 m). En cas d'absence ou d'erreurs sur la surface, l'acquéreur peut engager une action en nullité ou en diminution de prix. Cette loi exclut les annexes, les logements vendus sur plan et les maisons individuelles en secteur diffus.

Les crédits immobiliers

Les documents

Compromis de vente

Autres documents utiles

Logt ancien

Logt neuf

Construction

Travaux

Pour un appartement l'acquéreur aura intérêt à demander un règlement de copropriété et les procès-verbaux des dernières assemblées générales. De plus, un décompte de charges lui précisera le coût d'utilisation du logement.

Pour une maison ancienne le certificat d'urbanisme est nécessaire.

Si la maison a moins de 10 ans, il faut demander les références des professionnels qui l'ont édifiée pour conserver les garanties décennales.

Si le bien est vendu avec certains équipements (cuisine équipée, store extérieur, meubles de salle de bains, équipements de jardins, etc), mentionner la liste exacte dans l'avant-contrat.

ANNEXE 3 : EXTRAITS DE LA BANQUE DE DONNÉES DU
CRÉDIT MUTUALISTE (suite)

Les crédits immobiliers

Les documents

Logt ancien **Logt neuf** Construction Travaux

Compromis de vente
Plan

2 possibilités :
1) le logement est existant,
2) ou notre sociétaire s'engage sur des plans, on parle alors de VEFA (vente en l'état futur d'achèvement).

Logt neuf existant

Même définition que pour le logement ancien

Les crédits immobiliers

Les documents

Logt ancien **Logt neuf** Construction Travaux

Contrat de réservation

Logt neuf en VEFA

Souvent rédigé sous seing privé, il contient obligatoirement :

- × une description précise, la situation exacte et plan du bien réservé,
- × la qualité de la construction dans une notice descriptive,
- × le prix et les conditions de révision,
- × la date de signature de l'acte de vente notarié,
- × le délai de livraison,
- × les concours bancaires prévus pour le financement.

A noter qu'aucun fonds ne peut être exigé par le vendeur, hormis un dépôt de garantie qui est bloqué sur un compte spécial jusqu'à la passation de l'acte notarié.

ANNEXE 3 : EXTRAITS DE LA BANQUE DE DONNÉES DU
CRÉDIT MUTUALISTE (suite)

Les crédits immobiliers

Les documents

Acte notarié

Logt ancien

Logt neuf

Construction

Travaux

Logt neuf en VEFA

Après le contrat de réservation,

cet acte reprend les éléments mentionnés et fixe en sus :

- × la garantie d'achèvement,
- × les assurances souscrites par le promoteur,
- × le règlement de copropriété,
- × les modalités de règlement du prix (35% fondations, 70% mise hors d'eau, 95% achèvement et solde à la remise des clés).

Les crédits immobiliers

Les documents

Il faut distinguer

Logt ancien

Logt neuf

Construction

Travaux

Le maître d'ouvrage est celui qui commande les travaux (notre client).

Le maître d'œuvre est celui qui réalise les travaux (entrepreneur principal) ou les fait réaliser par des entreprises tierces (architecte ou bureau d'études qui mandate des artisans).

ANNEXE 3 : EXTRAITS DE LA BANQUE DE DONNÉES DU
CRÉDIT MUTUALISTE (suite)

Les crédits immobiliers

Les documents

Contrat de
construction

Logt ancien

Logt neuf

Construction

Travaux

La loi du 19/12/1990 impose au prêteur de contrôler la légalité des contrats de construction :

AVANT l'émission de l'offre de prêt, vérifier que le contrat réponde aux exigences du code de la construction ; surveiller la définition du terrain à bâtir et les travaux non compris dans le prix, AVANT tout déblocage, vérifier l'existence de la garantie de livraison et le respect de l'échelle de versements ; que le constructeur soit membre d'une URCMI ou non (Union régionale des constructeurs de maison individuelles).

À noter : la garantie de livraison indiquant la date de fin des travaux nous permet de juger de l'opportunité de différés.

Les crédits immobiliers

Les documents

Assurance
construction

Logt ancien

Logt neuf

Construction

Travaux

Tous les constructeurs sont responsables des malfaçons et désordres pouvant affecter les travaux réalisés par leurs soins sous 4 formes :

- ❶ la responsabilité décennale couvre tout dommage qui compromet la solidité de de l'ouvrage ou le rend impropre à sa destination,
- ❷ la garantie de bon fonctionnement pendant 2 ans des éléments d'équipement,
- ❸ la garantie de parfait achèvement oblige l'entrepreneur ou le constructeur à réparer dans un délai d'un an après réception les désordres mentionnés sur le PV de réception et/ou ceux notifiés par AR,
- ❹ la responsabilité légale des fabricants de composants lie les fournisseurs au constructeur.

À noter : seule la garantie décennale est obligatoirement couverte par une assurance - il convient donc de la demander.

ANNEXE 3 : EXTRAITS DE LA BANQUE DE DONNÉES DU
CRÉDIT MUTUALISTE (suite)

Les crédits immobiliers

Les documents

Logt ancien Logt neuf **Construction** Travaux

Assurance dommages-ouvrage

Tout maître d'ouvrage doit souscrire une assurance "dommages-ouvrage" qui garantit le paiement des travaux de réparation des dommages relevant de la garantie décennale, en-dehors de toute recherche de responsabilité.

Elle permet un règlement rapide afin d'éviter l'aggravation des désordres.

Elle est à la charge du maître de l'ouvrage. C'est-à-dire :

- le particulier qui fait construire par architecte ou constructeur,
- le promoteur-vendeur d'appartements sur plans,
- le syndicat de copropriété qui réalise des travaux importants.

Seule la personne qui construit un logement pour elle-même échappe à des sanctions en cas de défaut de souscription.

Les crédits immobiliers

Les documents

Logt ancien Logt neuf **Construction** Travaux

Plans

Permis de construire

Attestation de garantie de livraison

Attestation de propriété du terrain

Le plan de situation du terrain, le plan cadastral, le plan de la construction sont exigés.

Il faudra avoir l'original de l'attestation de garantie de livraison.

Si l'acquisition est antérieure à la construction, l'attestation de propriété du terrain est exigée.

ANNEXE 4 : Notes prises lors d'un entretien avec Alain G.

Pour chaque caisse locale, les indicateurs de performance suivants seront par poste Équivalent Temps Plein (ETP) (1) :

- le nombre de clients,
- le nombre de prêts en cours,
- le volume de prêts en cours, en milliers d'euros.

Il sera intéressant de pouvoir comparer le niveau de concurrence, le milieu géographique ainsi que les performances de chaque caisse locale avec les données de référence de la fédération régionale.

(1) poste **Équivalent Temps Plein** : poste dont la quotité horaire est ramenée sur la base d'un temps plein.

Exemple : un poste à temps partiel 3/4 temps équivaut à 0,75 ; un poste à temps plein équivaut à 1.

ANNEXE 5 : Données collectées auprès de caisses locales sélectionnées à titre expérimental

Situation avril 2003

Caisse locale	Nombre de postes ETP	Nombre de clients	Nombre de prêts en cours	Volume des prêts en cours (en milliers d'euros)	Concurrence (1)	Milieu
A....	6,84	3 454	961	12 585,60	-	Rural
C...	12,10	6 500	1 429	17 407,87	++	Rural
S...	28,25	14 468	3 580	43 693,33	+	Urbain
M...	8,92	5 470	1 052	12 757,78	-	Rural
R...	11,75	5 540	1 312	22 444,44	+++	Urbain

(1) Niveaux de concurrence :

+++ très forte ; ++ forte ; + pas très forte ; - faible

ANNEXE 6 : Données de référence établies par la fédération régionale

Ces données ont été établies à partir des données fournies par l'ensemble des caisses locales :

Nombre de postes ETP de l'ensemble des caisses locales : 750

Par poste ETP :

- nombre moyen de clients : 526
- nombre moyen de prêts : 127
- montant moyen des prêts : 1 859 milliers d'euros

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRÊTS AUX PARTICULIERS

TAUX D'ATTEINTE (1) DES PRÊTS AUX PARTICULIERS DE LA CAISSE LOCALE DE B...(en milliers d'euros)

	Situation au 31/12/2002	Objectif au 31/12/2003		Janvier			Février			Mars			Avril		
		% (2)	Montant	Réalisation	Cumul	Taux d'atteinte	Réalisation	Cumul	Taux d'atteinte	Réalisation	Cumul	Taux d'atteinte	Réalisation	Cumul	Taux d'atteinte
Prêts Consom mation	2 133	+ 2		108			172,62			175,5			180		
Prêts Immo biliers	5 238	- 22		257			317,56			328,32			335		

(1) le taux d'atteinte mesure le degré d'atteinte de l'objectif annuel.

(2) objectif de réalisations en 2003 par rapport à 2002