

CONCOURS EXTERNE
DE SECRETAIRES D'ADMINISTRATION
DE LA CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATIONS
ouvert au titre de l'année 2008
dans la spécialité « assistantat de direction »

Epreuve écrite du 5 mai 2009

EPREUVE D'ADMISSIBILITE

durée : 3 h 30 / coefficient : 3

Cette épreuve est notée de 0 à 20 et comporte deux parties :

- partie 1 : étude d'un cas pratique ou d'un dossier technique ou administratif nécessitant la rédaction d'une note, d'un compte rendu, d'un courrier ou d'éléments d'un rapport, qui permet d'apprécier les qualités de réflexion, d'analyse de situation, d'expression écrite et le sens de l'organisation du candidat.
- partie 2 : réponse à une série de questions courtes permettant d'évaluer le candidat sur sa compréhension des éléments fondamentaux relatifs à la spécialité ; les questions peuvent être accompagnées de documents succincts.

La partie 1 est notée sur 11 points et la partie 2 est notée sur 9 points.

Vous devez répondre uniquement sur la copie d'examen qui vous a été remise.

Vous pourrez demander, le cas échéant, des intercalaires supplémentaires.

L'utilisation d'une calculatrice (autonome, sans imprimante) est autorisée.

L'utilisation d'ordinateurs portables et de téléphones portables est interdite.

PARTIE 1 :

Vous venez d'intégrer l'équipe de la fédération régionale du Crédit Mutualiste comme assistant(e) de direction auprès de M. Alain G. directeur de cette fédération régionale.

Il vous confie un premier travail : l'amélioration de la gestion des dossiers de prêts immobiliers.

Tous les deux ans, la fédération 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 repérés. 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 du 4 mai avec votre directeur, il a été décidé de mettre en place une fiche qualité qui sera insérée dans le dossier de demande de prêt.

Votre directeur, Alain G. vous demande de :

1. Représenter par un schéma de votre choix la procédure de constitution d'un dossier de demande de prêt d'un particulier.
2. Concevoir la fiche qualité envisagée à l'issue de la réunion du 4 mai.
Ce document permettra aux chargés de clientèle de pointer la présence de toutes les pièces justificatives quelle que soit la demande de prêt immobilier aux particuliers.

4 documents sont joints :

Document 1 : Présentation du Crédit Mutualiste

page 3

Document 2 : Détermination du plan de financement d'un projet

page 4

Document 3 : Notes prises au cours de la réunion du 4 mai

page 5

Document 4 : Extrait de la base de données du Crédit Mutualiste

pages 6 à 11

Précision sur les abréviations utilisées dans le document 4 :

Logt = Logement

PV = procès-verbal

Notifiés par AR = notifiés par lettre recommandée avec accusé de réception

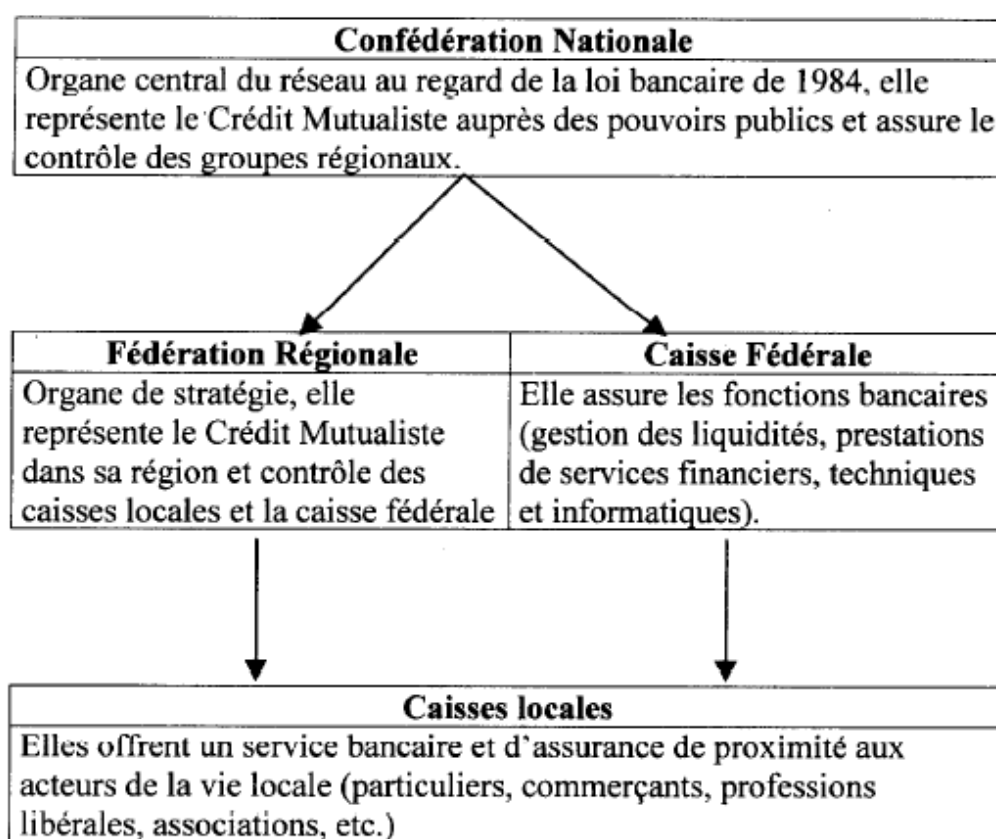
Document 1 :

Le Crédit Mutualiste

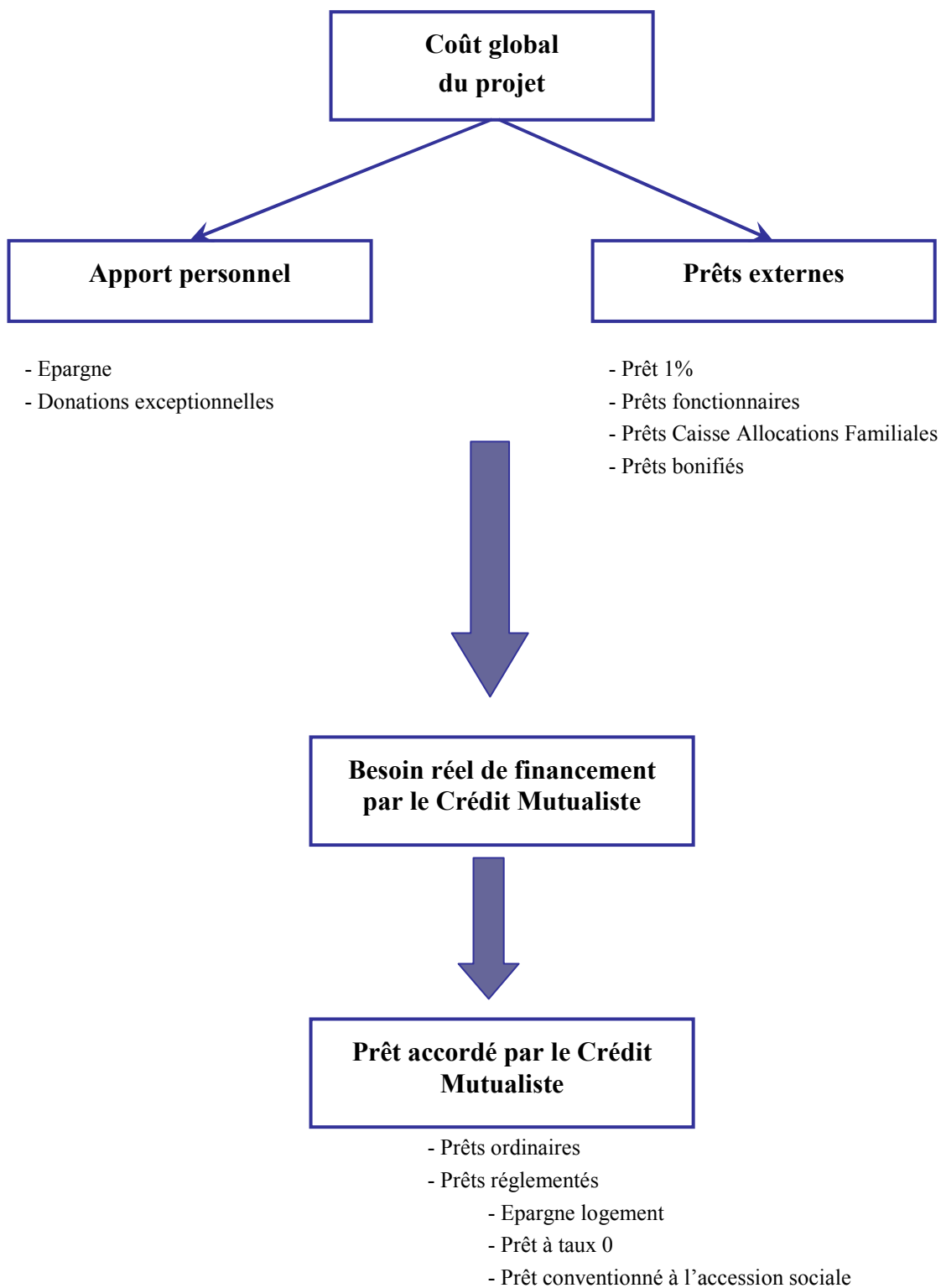
Le crédit Mutualiste est une banque coopérative et mutualiste créée il y a plus de cent ans. Cette banque est conçue par et pour des sociétaires. La détention d'une part sociale fait du sociétaire :

- Un associé
- Un copropriétaire de la banque
- Un client

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



Détermination du plan de financement d'un projet
Prêts immobiliers aux particuliers



Notes prises au cours de la réunion du 4 mai

I. Contenu du dossier

Toute demande de prêt génère un dossier comportant :

- Les coordonnées de l'emprunteur et du conjoint (co-emprunteur)
 - Carte Nationale d'Identité et carte de séjour pour les étrangers
- Ressources mensuelles des emprunteurs
 - 3 dernières fiches de paie
 - ou justificatif de pension
 - dernier avis d'imposition
- Le détail des prêts en cours du ménage (y compris prêts hors Crédit Mutualiste)
 - Nom de l'établissement prêteur
 - Capital emprunté
 - Charges mensuelles
 - Solde actuel
 - Date dernière échéance
- Le détail des charges mensuelles du ménage
 - Impôts
 - Loyers
 - Assurances
 - Pensions alimentaires...
- Le montant et la durée du prêt souhaité

Le dossier de 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
- Le type de garantie

Il est envisagé d'ajouter à ce dossier de demande de prêt 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 de 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, neuf, construction, travaux. Elle fait l'objet de plusieurs entretiens.

Au cours du premier entretien, le client définit son projet 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 transmis au service commission des prêts.

Extraits de la base de données du Crédit Mutualiste

(copies d'écran)

LES CREDITS 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 CREDITS 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 de 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.

LES CREDITS IMMOBILIERS

Les documents

—
Compromis de vente

Logt neuf

Construction

Travaux

Logt ancien

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 exemple 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 CREDITS IMMOBILIERS

Les documents

—
Compromis de vente

autres documents utiles

Logt neuf

Construction

Travaux

Logt ancien

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.

LES CREDITS IMMOBILIERS

Les documents

—
Compromis de vente

Plan

Logt ancien

Construction

Travaux

Logt neuf

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 CREDITS IMMOBILIERS

Les documents

—
Contrat de réservation

Logt ancien

Construction

Travaux

Logt neuf

Logt neuf en VEFA

Souvent rédigé sous seing privé, il contient obligatoirement :

- ✓ une description précise, la situation exacte et le 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.

LES CREDITS IMMOBILIERS

Les documents

—
Acte notarié

Logt ancien

Construction

Travaux

Logt neuf

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 CREDITS IMMOBILIERS

Les documents

—
Il faut distinguer

Logt ancien

Logt neuf

Travaux

Construction

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).

LES CREDITS IMMOBILIERS

Les documents

—
Contrat de construction

Logt ancien

Logt neuf

Travaux

Construction

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 Maisons Individuelles).

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

LES CREDITS IMMOBILIERS

Les documents

—
Assurance construction

Logt ancien

Logt neuf

Travaux

Construction

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

- 1- la responsabilité décennale couvre tout dommage qui compromet la solidité de l'ouvrage ou le rend impropre à sa destination,
- 2- la garantie de bon fonctionnement pendant 2 ans des éléments d'équipement,
- 3- 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,
- 4- la responsabilité légale des fabricants de composants lie les fournisseurs au constructeur.

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

LES CREDITS IMMOBILIERS

Les documents

Assurance dommages - ouvrage

Logt ancien

Logt neuf

Travaux

Construction

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 CREDITS IMMOBILIERS

Les documents

Plans

Permis de construire

Attestation de garantie de livraison

Attestation de propriété de terrain

Logt ancien

Logt neuf

Travaux

Construction

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.

PARTIE 2 :

Question 1 :

Lorsqu'un client a du retard dans le règlement d'une facture, M. Delacroix ou vous-même le relancez par téléphone. Si, malgré ce rappel téléphonique, le paiement n'est pas effectué, un courrier est adressé au client. Afin d'automatiser ce travail, M. Delacroix vous demande de réaliser une lettre type avec les variables.

Question 2 :

Affecté(e) à Paris, votre responsable vous demande d'organiser un séminaire de 2 jours à Bordeaux avec le directeur de l'informatique, le directeur administratif et financier, le responsable du suivi des risques et le directeur de la communication.
Comment vous y prenez-vous pour monter ce séminaire? Décrivez votre méthode.

Question 3 :

Afin de former les salariés, votre responsable hésite entre opter pour une formation interne qui nécessite d'aménager et d'équiper des locaux ou une formation externe auprès d'un prestataire spécialisé.
Il vous fournit les résultats d'une étude relative au coût des formations.
Déterminer à partir de quel effectif annuel formé, il devient plus intéressant de recourir à la formation interne.

Coût de la formation à la sécurité

Formation externe :

Le coût de la formation s'élève à 10 000 € HT par an, auquel il convient de rajouter 15€ de frais de repas par stagiaires.

Formation interne :

La formation interne nécessite l'aménagement d'un local et mobilise du personnel d'encadrement.

Le budget de cette formation fait ressortir les éléments suivants :

Amortissement des installations : 3 500 €

Amortissement des équipements : 2 700 €

Coût des intervenants : 6 000 €

Coût des repas par salarié : 6 €

Question 4 :

Citez 3 règles de courtoisie dans l'usage de la messagerie électronique.

Question 5 :

Comment envisagez-vous le métier d'assistant(e) de direction (10 lignes maximum)?