Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BTS Banque

# BTS Banque - Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle

**Session 2026** • Code sujet : **26-BTS-BANQUE-U7** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

## Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement


**1. Analyse juridique de l’incident contractuel** (4 questions) **Page 3**

**2. Analyse managériale et stratégique du parcours numérique de crédit** (4 questions) **Page 6**

**3. Analyse économique et financière du parcours numérique** (3 questions) **Page 9**

**4. Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) **Page 11**


**Sujet officiel (PDF) :** https://bts-banque.fr/assets/annales/bts-banque/E6 - Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle/2026/BTS Banque - E6 - Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

# 1. Analyse juridique de l’incident contractuel

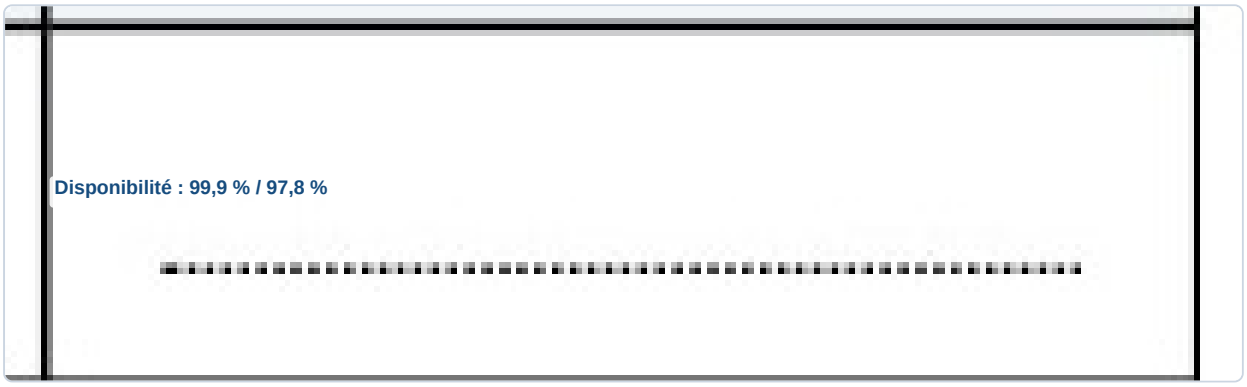
La Banque Populaire Rives de Paris a conclu avec Novera Cloud un contrat portant sur l’hébergement, la maintenance et la disponibilité d’une plateforme de traitement des demandes de crédit. Après deux jours ouvrés d’interruption, la banque évalue son préjudice direct à 96 000 euros, tandis que le prestataire invoque une défaillance de son hébergeur et un plafond d’indemnisation de 30 000 euros.

### Qualification juridique des faits

**Question 1.1. Qualifiez juridiquement les faits et les parties. Identifiez les obligations contractuelles qui paraissent concernées et les éléments factuels susceptibles de caractériser une inexécution.**

La Banque Populaire Rives de Paris et Novera Cloud sont les parties à un contrat de services numériques : le prestataire doit notamment héberger et maintenir la plateforme et assurer une disponibilité mensuelle de 99,9 %, hors exclusions prévues au contrat. La disponibilité constatée de 97,8 % et l’interruption de deux jours ouvrés peuvent caractériser une inexécution. Les 96 000 euros de traitement manuel et de réorganisation constituent un préjudice direct allégué, dont le montant, le lien avec l’incident et la couverture contractuelle restent à établir.

**DR 1 : Qualification des faits**




**✓ RÉPONSE À RETENIR**

Inexécution possible de l’obligation de disponibilité et préjudice direct allégué de 96 000 euros.

### Problème de droit

**Question 1.2. Formulez le problème de droit soumis à la banque au sujet de l’inexécution alléguée, de l’invocation de la force majeure et de l’application du plafond d’indemnisation.**

La banque doit déterminer si l’écart entre la disponibilité contractuelle et celle constatée engage la responsabilité du prestataire, ou si l’interruption a été empêchée par un cas de force majeure. Elle doit aussi apprécier si le plafond contractuel peut limiter la réparation du préjudice direct allégué.

> La défaillance de l’hébergeur exonère-t-elle Novera Cloud et le plafond de 30 000 euros est-il opposable malgré l’inexécution alléguée de l’obligation essentielle de disponibilité ?

DR 1 : Problème de droit




✓ RÉPONSE À RETENIR

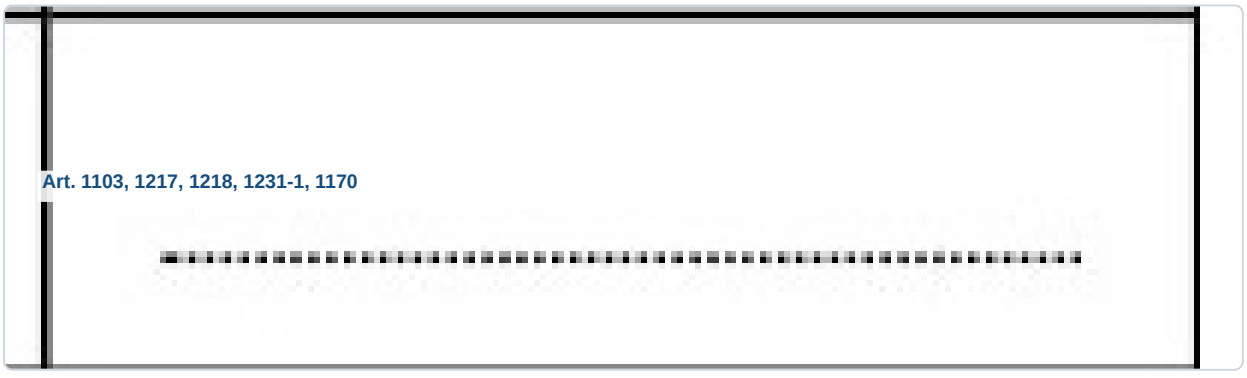
La force majeure exonère-t-elle le prestataire et le plafond de 30 000 euros limite-t-il l'indemnisation ?

## Règles de droit applicables

**Question 1.3. À partir du DT 1, présentez les règles de droit applicables en distinguant les effets de la force obligatoire du contrat, les sanctions de l'inexécution, les conditions de la force majeure et le contrôle d'une clause limitative de responsabilité au regard de l'obligation essentielle.**

- **Force obligatoire :** l'article 1103 du Code civil impose le respect des engagements contractuels.
- **Inexécution :** l'article 1217 permet notamment la suspension de sa propre obligation, l'exécution forcée, la réduction du prix, la résolution et la réparation. Les sanctions compatibles peuvent se cumuler.
- **Force majeure :** selon les articles 1218 et 1231-1, le débiteur doit établir un événement hors de son contrôle, raisonnablement imprévisible, dont les effets ne pouvaient être évités par des mesures appropriées et qui empêchait l'exécution.
- **Clause limitative :** selon l'article 1170 et l'arrêt Faurecia II, seule la clause qui vide l'obligation essentielle de sa substance est réputée non écrite. Un plafond ne suffit pas, à lui seul, à l'écarter.

DR 1 : Règles applicables




✓ RÉPONSE À RETENIR

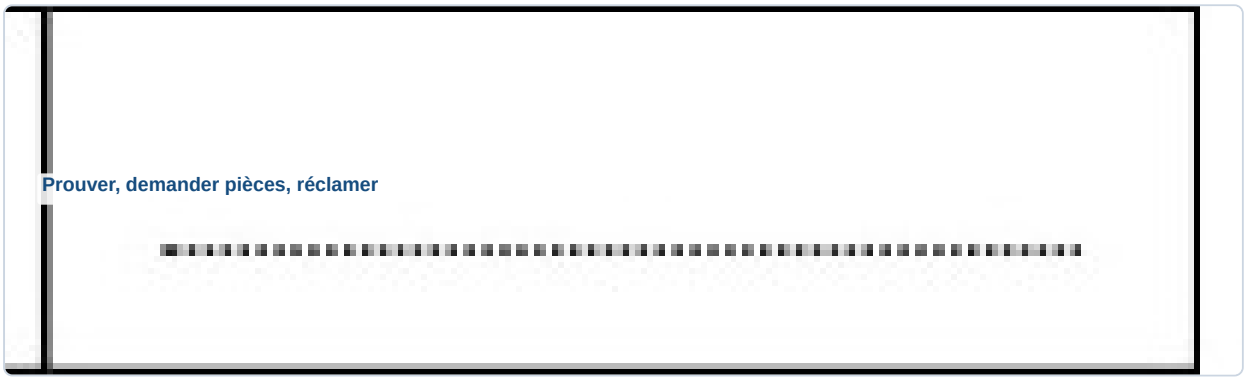
La force majeure doit satisfaire aux conditions cumulatives de l'article 1218. Le plafond est écarté seulement s'il prive l'obligation essentielle de sa substance.

### Application aux faits et solution motivée

**Question 1.4. Appliquez les règles aux faits et proposez une solution motivée. Indiquez les arguments que la banque peut opposer au prestataire, les éléments à vérifier avant de conclure sur la force majeure et les suites contractuelles ou probatoires à envisager.**

1. La banque peut invoquer l'écart entre 99,9 % de disponibilité contractuelle et 97,8 % constatés, ainsi que l'interruption et les coûts de traitement manuel. Elle doit documenter leur montant, leur caractère direct et leur lien avec l'incident, et vérifier les exclusions contractuelles.
2. La panne chez l'hébergeur ne suffit pas à établir la force majeure. Il faut vérifier son caractère imprévisible, les mesures de continuité et les solutions de secours, ainsi que la capacité de l'événement à empêcher l'exécution. La banque peut demander le rapport d'incident, les journaux techniques et les preuves des mesures prises.
3. Elle peut mettre Novera Cloud en demeure et demander réparation ou envisager les autres sanctions compatibles de l'article 1217. Le plafond de 30 000 euros demeure applicable en principe, sauf preuve qu'il vide l'obligation essentielle de sa substance.

**DR 1 : Application et solution**




**✓ RÉPONSE À RETENIR**

Demander les preuves de l'incident et de la continuité, documenter le préjudice, puis réclamer réparation et examiner l'opposabilité du plafond.

## 2. Analyse managériale et stratégique du parcours numérique de crédit

La direction doit décider si elle maintient la plateforme, renforce le contrôle du prestataire ou met en place une autre solution de continuité. L'analyse mobilise les ressources et limites internes, la sous-traitance, les évolutions du secteur bancaire, la réglementation, les attentes des clients et les enjeux d'accessibilité et d'environnement.

### Diagnostic stratégique

**Question 2.1. Réalisez un diagnostic stratégique synthétique en distinguant les forces et faiblesses internes des opportunités et menaces externes. Appuyez chaque élément sur une donnée des documents ou de la situation.**

Le diagnostic distingue les ressources internes des évolutions externes et s'appuie sur les données du dossier.

| Diagnostic | Éléments justifiés |
|---|---|
| Forces | Banque régionale de proximité avec réseau d'agences; équipe de 24 conseillers et gestionnaires; services numériques déjà proposés. |
| Faiblesses | Procédure manuelle testée une seule fois en douze mois; dépendance à Novera Cloud et à son hébergeur sous-traitant. |
| Opportunités | 62 % des demandes sont initiées en ligne; l'automatisation peut accélérer le suivi et améliorer le service. |
| Menaces | Concurrence de parcours numériques rapides; interruptions pouvant nuire à la confiance; exigences de maîtrise des prestataires TIC liées à DORA. |

L'ancrage local est un atout, mais la forte numérisation rend prioritaire le renforcement de la continuité.

**Diagnostic stratégique complété**

**Tableau de diagnostic stratégique**

| Diagnostic interne | Éléments à renseigner | Diagnostic externe | Éléments à renseigner |
|---|---|---|---|
| Forces | Proximité; réseau d'agences | Opportunités | Automatisation; 62 % en ligne |
| Faiblesses | Continuité peu testée; dépendance | Menaces | Concurrence numérique; DORA |

*À compléter par le candidat à partir des DT 2 et DT 3*

**✓ RÉPONSE À RETENIR**

Atout : proximité et réseau d'agences. Priorités : renforcer la continuité et maîtriser la dépendance au prestataire face à la concurrence numérique et aux exigences DORA.

### Analyse PESTEL

**Question 2.2. Construisez une analyse PESTEL et présentez au moins un facteur pertinent pour chacun des domaines politique, économique, socioculturel, technologique, écologique et légal. Précisez l'effet possible de chaque facteur sur l'activité bancaire étudiée.**

Ces facteurs peuvent modifier la demande de crédit, les coûts, la qualité du service et les obligations de la banque.

1. **Politique :** la priorité européenne donnée à la résilience numérique, illustrée par DORA, peut conduire à renforcer les investissements de contrôle.
2. **Économique :** les taux influencent la demande, le coût des ressources et les marges; la concurrence numérique exerce une pression supplémentaire.
3. **Socioculturel :** les clients attendent rapidité, disponibilité, protection des données et parcours accessibles.
4. **Technologique :** l'automatisation peut accélérer le traitement, mais augmente la dépendance aux systèmes et aux sous-traitants.
5. **Écologique :** les services à distance limitent certains déplacements, tandis que l'hébergement consomme de l'énergie.
6. **Légal :** DORA, applicable depuis le 17 janvier 2025, renforce la gestion des risques TIC et des prestataires tiers.

La modernisation doit donc concilier compétitivité, résilience, accessibilité et maîtrise de l'impact environnemental.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le parcours doit concilier compétitivité numérique, résilience réglementaire, accessibilité et maîtrise de son empreinte énergétique.

### Choix managériaux et organisationnels

**Question 2.3. Analysez les choix managériaux et organisationnels qui ont conduit à confier une fonction numérique importante à un prestataire externe. Présentez deux avantages attendus et deux risques à maîtriser, en tenant compte de la sous-traitance et de la continuité d'activité.**

Externaliser la plateforme permet à la banque de s'appuyer sur des compétences techniques spécialisées et de concentrer ses équipes sur le conseil et le crédit. Les avantages attendus sont l'accès à une solution maintenue par un spécialiste et l'accélération possible du suivi des dossiers, sans développer seule tout l'outil.

Les risques à maîtriser sont la dépendance à Novera Cloud et à son hébergeur, illustrée par l'interruption, ainsi que la fragilité de la continuité: la procédure manuelle n'a été testée qu'une fois en douze mois. La banque conserve la responsabilité de la maîtrise des risques et du suivi des prestataires au titre de DORA.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> L'externalisation apporte expertise et capacité numérique, mais exige un contrôle effectif du prestataire, de sa chaîne de sous-traitance et de la continuité.

### Préconisations

**Question 2.4. Proposez trois actions hiérarchisées pour réduire les risques et améliorer la qualité du service. Faites porter au moins une action sur la gouvernance ou le suivi du prestataire, une sur la continuité ou la cybersécurité et une sur l'accessibilité ou l'impact environnemental. Justifiez chaque proposition par un constat et un risque ou une opportunité identifiés.**

Hiérarchiser les actions en traitant d'abord la dépendance au prestataire et le risque de rupture, puis la qualité durable du service.

1. **Gouvernance du prestataire :** suivre la disponibilité contractuelle de 99,9 %, les incidents, les mesures de continuité et l'hébergeur sous-traitant. La disponibilité constatée de 97,8 % justifie un plan correctif documenté.
2. **Continuité et cybersécurité :** tester chaque trimestre le traitement manuel, préciser les rôles et vérifier la restauration des données. La procédure actuelle n'a été testée qu'une fois en douze mois.
3. **Accessibilité et environnement :** proposer un accompagnement en agence ou par téléphone et suivre la consommation énergétique de l'hébergement, conformément aux attentes clients et aux enjeux RSE.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Priorités : contrôler le prestataire, tester régulièrement la continuité, puis renforcer l'accessibilité et suivre l'impact énergétique.

## 3. Analyse économique et financière du parcours numérique

La direction compare les résultats annuels du parcours numérique aux objectifs du périmètre étudié et aux volumes du marché régional. Les données de revenus, de coûts et de demandes servent à évaluer la rentabilité et la position concurrentielle, puis à examiner les effets possibles des taux d'intérêt et de la concurrence numérique.

### Rentabilité et seuil de rentabilité

**Question 3.1. Calculez la marge sur coûts variables unitaire, le chiffre d'affaires, les coûts variables totaux, le résultat annuel et le seuil de rentabilité en nombre de demandes actives. Comparez le volume réellement traité au seuil de rentabilité et à l'objectif annuel. Arrondissez les montants à l'euro.**

La marge unitaire est de 54 - 18 = 36 €. Le chiffre d'affaires atteint 13 200 × 54 = 712 800 € et les coûts variables 13 200 × 18 = 237 600 €. Le résultat annuel est donc 712 800 - 237 600 - 480 000 = -4 800 €. Le seuil est de 480 000 / 36 = 13 333,3 demandes, soit 13 334 demandes entières pour couvrir les coûts. Les 13 200 demandes traitées sont inférieures au seuil d'environ 133 et à l'objectif de 1 800. L'objectif dépasse le seuil d'environ 1 667 demandes.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Marge unitaire : 36 € ; chiffre d'affaires : 712 800 € ; coûts variables : 237 600 € ; résultat : -4 800 € ; seuil : 13 333,3 demandes, soit 13 334 entières. Volume traité : 13 200 ; objectif : 15 000.

### Parts de marché et interprétation

**Question 3.2. Calculez la part de marché de l'établissement et celle de son principal concurrent à partir des volumes indiqués. Interprétez les résultats en distinguant position concurrentielle et rentabilité du dispositif étudié. Arrondissez les pourcentages à un chiffre après la virgule.**

Le dénominateur demandé est le marché régional comparable, soit 84 000 demandes. La part de l'établissement est de 12 600 / 84 000 × 100 = 15,0 % ; celle du principal concurrent est de 18 900 / 84 000 × 100 = 22,5 %. Le concurrent le devance de 7,5 points, soit 6 300 demandes. Ces parts décrivent la position concurrentielle, mais ne prouvent pas la rentabilité du parcours numérique. Celui-ci a traité 13 200 demandes et présente un résultat annuel déficitaire de 4 800 €.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Part de marché : établissement 15,0 % ; concurrent 22,5 %. Le parcours numérique reste déficitaire de 4 800 €.

### Évolutions économiques et pilotage

**Question 3.3. À partir des calculs et des éléments de contexte économique du DT 2, expliquez deux conséquences possibles de l'évolution des taux d'intérêt et de la concurrence numérique pour l'activité de crédit et la rentabilité du parcours. Formulez une mesure de pilotage chiffrée que la direction pourrait suivre.**

Une hausse des taux peut réduire la demande de crédit et modifier le coût des ressources et les marges ; une baisse peut stimuler certaines demandes, tout en diminuant la rémunération des nouveaux financements. L'effet dépend aussi du risque de crédit et de la tarification. Les banques en ligne et acteurs spécialisés concurrencent le parcours par leur rapidité : une expérience moins fluide peut détourner des clients, tandis que les investissements nécessaires peuvent peser sur la rentabilité. Le parcours est actuellement sous son seuil et affiche -4 800 €. La direction peut suivre un objectif de 15 000 demandes par an : à marge unitaire et coûts fixes constants, le résultat serait de 15 000 × 36 - 480 000 = 60 000 €.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Suivre un objectif de 15 000 demandes par an : à marge et coûts fixes constants, le résultat prévisionnel serait de 60 000 €.

# Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

**Bilan de l'épreuve :** L'épreuve E7 de BTS Banque, session 2026, code 26-BTS-BANQUE-U7, dure 4 heures et a un coefficient 4. Notée sur 20 points, elle étudie un incident affectant une plateforme numérique de demandes de crédit. Elle évalue le raisonnement juridique, le diagnostic stratégique et managérial, l'analyse PESTEL, les calculs de rentabilité et de parts de marché, ainsi que la formulation de préconisations.

### Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- La force majeure contractuelle suppose un événement échappant au contrôle du débiteur, imprévisible et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.
- Le seuil de rentabilité en volume se calcule en divisant les coûts fixes par la marge sur coûts variables unitaire.
- La marge sur coûts variables unitaire correspond au revenu unitaire diminué du coût variable unitaire.
- La part de marché se calcule en divisant le volume de l'établissement par le volume total du marché, puis en multipliant par 100.

### Points de vigilance & attentes du jury

- Suivre le syllogisme juridique dans l'ordre : faits qualifiés, problème de droit, règles applicables, application motivée.
- Ne pas considérer le plafond d'indemnisation comme automatiquement inopposable : évaluer son effet sur l'obligation essentielle.
- Justifier les éléments du diagnostic stratégique et relier chaque préconisation à un constat et à un risque ou une opportunité.
- Présenter formules, unités et arrondis : montants à l'euro et pourcentages à un chiffre après la virgule.

## Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

**Q : Comment calculer le seuil de rentabilité en nombre de demandes ?**

Calculez la marge sur coûts variables unitaire en soustrayant le coût variable unitaire du revenu unitaire. Divisez ensuite les coûts fixes annuels par cette marge. Le résultat indique le nombre de demandes nécessaires pour couvrir les coûts fixes.

**Q : La panne chez l'hébergeur suffit-elle à établir la force majeure ?**

Non. L'événement doit échapper au contrôle du débiteur, être raisonnablement imprévisible et avoir des effets impossibles à éviter par des mesures appropriées. Il faut donc vérifier les mesures de continuité et examiner le rapport détaillé de l'incident.

**Q : Comment organiser le temps et tenir compte du barème ?**

L'épreuve dure quatre heures et comporte trois parties notées respectivement sur 7, 7 et 6 points. Répartissez votre temps en conséquence et gardez un moment pour vérifier les calculs, les justifications et le document réponse à rendre.

**Q : Quels critères de notation faut-il particulièrement respecter ?**

Justifiez vos réponses par les faits et les ressources du dossier. Respectez les étapes du raisonnement juridique, reliez les préconisations aux constats et risques, et distinguez la rentabilité du dispositif de la position concurrentielle.

**Sujet officiel associé (PDF) :** https://bts-banque.fr/assets/annales/bts-banque/E6 - Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle/2026/BTS Banque - E6 - Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
**Ressources BTS Banque :** Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.